



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de servicio y desempeño laboral de la
Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la
Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
DEL CASTILLO PERÉZ, Christhian Boris Raúl

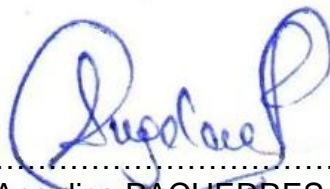
ASESOR:
Dr. Edwin Huarancca Rojas

SECCIÓN:
CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

PERÚ-2018

Página del jurado



Mg, Angelica PACHERRES RUIZ
Presidente



Dr.Segundo, CHUQUILÍN TERÁN
Secretario



Dr. Edwin, HUARANCCA ROJAS
Vocal

A mi familia por haberme encomendado este camino a seguir en mi formación profesional. Y a todas las personas que han ayudado en mi formación.

Christhian Del Castillo

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo Sede Ayacucho, por haber permitido tener la oportunidad de estudiar la Maestría con mención en Gestión Pública.

A los docentes y colaboradores de la Universidad César Vallejo Sede Ayacucho, por haber permitido aprender de su visión de la realidad nacional en el ámbito de las instituciones públicas.

Al asesor Dr. Edwin Huarancca Rojas, por su aporte en la elaboración de la tesis, dando pautas importantes en la perfección del trabajo de investigación.

Al personal administrativo y docente que labora en la Escuela de Trabajo Social., por autorizar y permitirme el recojo de la información.

A las estudiantes de la serie 100 a 500, por dar información en la aplicación de los instrumentos.

El autor

Presentación

Sres. miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción calidad de servicio y desempeño laboral de la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018”; con el objetivo de analizar cómo la percepción de la calidad de servicio se relaciona con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. Percepción de calidad de servicio	17
1.3.1.1. Rapidez	19
1.3.1.2. Precio	20
1.3.1.3. Satisfacción	20
1.3.2. Desempeño laboral	21
1.3.2.1. Identificación institucional	23
1.3.2.2. Cumplimiento de funciones	24
1.3.2.3. Efectividad laboral	24
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problema general	25
1.4.2. Problemas específicos	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.6.1. Hipótesis general	27
1.6.2. Hipótesis específicas	27
1.7. Objetivos	27
1.7.1. Objetivo general	27

1.7.2.	Objetivos específicos	27
II.	MÉTODO	29
2.1.	Diseño de investigación	29
2.2.	Variables, operacionalización	29
2.2.1.	Identificación de variables	29
2.2.2.	Operacionalización de variables	30
2.3.	Población y muestra	31
2.3.1.	Población	31
2.3.2.	Muestra	31
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.4.1.	Técnica	33
2.4.2.	Instrumento	33
2.4.3.	Validez	35
2.4.4.	Confiabilidad	35
2.5.	Métodos de análisis de datos	36
2.6.	Aspectos éticos	36
III.	RESULTADOS	37
3.1.	A nivel descriptivo	37
3.2.	A nivel inferencial	46
3.2.1.	Comprobación de hipótesis	47
3.2.1.1.	Para la hipótesis general	47
3.2.1.1.	Para la hipótesis específica 1	50
3.2.1.2.	Para la hipótesis específica 2	53
3.2.1.3.	Para la hipótesis específica 3	56
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES	63
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
	ANEXOS	69

RESUMEN

La investigación de este tema surge principalmente para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la escuela de formación profesional de Trabajo Social de la UNSCH, ya que podemos apreciar que la tendencia actual es poder satisfacer al usuario en la medida que exista un impacto social a mediano y largo plazo, ya que muchas veces las universidades estatales son criticadas respecto a los servicios que brindan dentro de la universidad; el objetivo de esta investigación es analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de servicio que brinda la escuela de formación profesional de Trabajo Social de la UNSCH, 2018. La investigación corresponde al tipo cuantitativo. El diseño de investigación utilizado es el descriptivo correlacional. La población está conformada por 300 estudiantes regulares. La muestra considera a 105 unidades de estudio. La técnica y el instrumento que se emplea en el recojo de información es la encuesta y el cuestionario respectivamente. La presentación, procesamiento, análisis e interpretación de los resultados se determina en la elaboración de tablas estadísticas por medio del software SPSS. Los resultados afirman que, que el 23,8% (25) de estudiantes encuestados percibe de excelente la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan, se da el desempeño laboral de los docentes y administrativos. Las conclusiones registran que, la percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,680$, lo que se interpreta, que la relación entre las variables contrastadas es directa alta; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras claves:

Percepción de la calidad de servicio, desempeño laboral.

ABSTRACT

The investigation of this issue arises mainly to determine the level of quality of service provided by the vocational school of Social Work of the UNSCH, since we can see that the current trend is to satisfy the user as long as there is a social impact in the medium and long term, since many times the state universities are criticized regarding the services they offer within the university; The objective of this research is to analyze the perception that students have about the quality of service provided by the vocational school of Social Work of the UNSCH, 2018. The research corresponds to the quantitative type. The research design used is the descriptive correlational. The population is made up of 300 regular students. The sample considers 105 study units. The technique and the instrument that is used in the collection of information is the survey and the questionnaire respectively. The presentation, processing, analysis and interpretation of the results is determined in the preparation of statistical tables by means of the SPSS software. The results affirm that, that 23.8% (25) of students surveyed perceive as excellent the quality of service of the administrative and teaching staff; and in the same percentage they think, the job performance of teachers and administrators is given. The conclusions record that, the perception of the quality of service are significantly related to the work performance in the Vocational Training School of Social Work of the National University San Cristóbal De Huamanga, 2018, to the extent that the value of $Tau_b = 0,680$, what is interpreted, that the relationship between the contrasted variables is direct high; in turn, since $p_value = 0.00$ is lower than the significance level $\alpha = 0.05$, it leads to accept the alternative hypothesis and the null hypothesis is rejected, with a significance level of 5% and a 95% confidence interval.

Keywords:

Perception of the quality of service, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La problemática que se abordaremos es esta investigación está relacionado con la necesidad de los estudiantes o usuarios de contar con servicios publicos educativos de calidad, no solo en el nivel de enseñanza, sino tambien a nivel organizativo y de la cultura del buen trato para poder desempeñarse de la mejor manera dentro de la aulas y a nivel de procesos de interaccion con la administración de la universidad, es por eso que buscamos determinar la percepción de la calidad de servicios prestados en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, la cual son beneficiarios los estudiantes adscritos a esta escuela, donde hay dos puntos a evaluar primero el desempeño docente en aula y cumplimiento de sus funciones; segundo el servicio otorgado por los administrativos de la escuela y su articulación con la universidad.

Ademas puede apreciar la dificultad de la universidad estructurados por el rectorado, vicerrectorado académico y administrativos, facultades y escuelas de formación profesional, la lentitud e incumplimiento en sus procesos de tramite y getión, perjudicando grandemente a los estudiantes de esta casa de estudios; de esta manera tambien se busca determinar el nivel de satisfacción en cuanto al cumplimiento de los tiempos de atención y el buen trato e la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

Actualmente la gestión pública se mide a partir del desempeño de sus colaboradores, buscando la eficiencia, para poder visibilizar la calidad de servicio en una institución pública, por lo que se podría decir que los evaluadores finales son los beneficiarios de determinado servicio, que a su vez constituye elemento importante ya que el fin de las instituciones públicas es principalmente incentivar el desarrollo de las poblaciones.

En cuanto al desempeño docente se quiere evaluar principalmente, cual es la percepción del estudiante en cuanto a al desempeño de los docentes, y cuáles son sus estrategias para poder tener una calidad de enseñanza, que este acorde a la currícula de estudio, también se quiere saber en qué medida el trato a los estudiantes influye en su calidad de servicio como docente; deviniendo de estas posturas también sabemos que existe un problema de actualización con las docentes que vienen enseñando en esta escuela.

La plataforma virtual para los estudiantes viene funcionando poco tiempo (2 años) para toda la comunidad educativa, solo funcionaba esta plataforma para los postulantes de vacantes de estudio, debido a esta coyuntura administrativa y problemas burocráticos y a la desorganización del docente en cuanto a mecanismos de cómo retener estudiantes de la escuela profesional de trabajo social y el casi nulo acoplamiento con las nuevas tecnologías. Por lo cual la investigación analizara cual es la percepción que tiene los usuarios con respecto a la calidad de servicio que se brinda en la universidad concretamente en la escuela de Trabajo Social, que es de importancia para la Gestión Pública pues así se determinará la eficiencia, eficacia y efectividad la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, donde la mejor fuente de evaluación es la percepción del destinatario del servicio. La unidad de análisis serán los estudiantes de todos los ciclos o series.

Respaldo de la investigación en: leyes, normas y demás documentos referentes; detallados a continuación:

a) Tratados internacionales vinculantes

Acuerdo internacional SINEACE - RIACE para el aseguramiento de la educación superior y el sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa.

b) Normas nacionales:

Constitución Política de 1993

En el artículo 67, la Constitución establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público con una función social que da una dignificación de la persona, la convivencia social, la justicia, la participación y desarrollo de lo pueblo .

En el artículo 68, rige que la enseñanza esta responsabilizado a personas competentes con idoneidad ética y pedagógica.

Constitución Política Del Perú de 1993 (art. 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19)

Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación)

En el artículo 80, la Ley General de Educación ordena la creación de un Sistema Nacional de Evaluación con el fin de velar por la calidad de la educación

En el artículo 84, repite la necesidad de que en todas las instituciones educativas e evalúe al personal educativo y administrativo, del recurso pedagógico y la infraestructura, para la mejora de la calidad educativa.

En el artículo 104, plantea al educador como el definidor de los procesos de enseñanza, acorde con las expectativas de la comunidad educativa.

En el artículo 110, abocado al crecimiento profesional, se plantea la idoneidad de los profesionales tanto ético, moral y de competencias.

Ley General De Educación Ley Nro. 28044 (art 13,10, 15 y 16)

Nueva ley universitaria 20220 – 2014 (art 12, 13, 14,18, 23, 24 y 31)

1.2. Trabajos previos

En lo trabajos internacionales tenemos en cuenta al MED, las agencias internacionales PNUD, GTZ, Banco Mundial y UNESCO (OREALC) donde en el año 1993 generaron un reporte llamado "Diagnóstico general de la educación" MECEP (2002). Evalúa que existe un alto índice de acceso a la educación inicial primaria, secundaria y universitaria - sobre los demás países de la región latinoamericana - , pero que la calidad era critica. Donde se evaluaron 6 aspectos principales: a) Falta de un programa nacional de educación. b) No existe inversiones de una buena

envergadura para el sector educación. La inversión se fue bajando por las restricciones fiscales en las década de los 80 y parte del 90. c) Burocracia regida por exceso de normar administrativas y legales que se superponían. d) El currículo de estudio era demasiado memorista en sus contenidos y no se aplicaba a una realidad específica. e) falta de materiales educativos adecuados a una realidad específica. f) deficiencias en infraestructura y mobiliario escolar.

En diversos estudios demuestran que el desempeño laboral eficiente, está directamente relacionado con la calidad de servicio, pues también genera y aporta al crecimiento económico; como señalan Arenas y Liévano (2017) en su estudio de desempeño laboral en Colombia para optar la especialización de derecho administrativo, refieren que es importante fijarse en la calidad de servicio que se brinda al beneficiario porque solo así habrá un impacto positivo de acuerdo a los objetivos y fines que persigue la institución. Es decir la dificultad en conseguir resultados, tienen que ver o se relacionan por el mal desempeño los trabajadores y la mala calidad de servicio en una institución pública. Por lo que es importante evaluar el desempeño laboral de los trabajadores públicos, para que estos estén en constante monitoreo sobre su desempeño.

Como demuestra esta investigación refiere que la gestión del talento humano tiene relación con las competencias laborales, este concepto ver con una mirada nueva la gestión pública, ya que la consecución de objetivos busca hoy sobre la base de un grupo humano dotado de habilidades y capacidades que se quiere en los empleos, para que las políticas públicas se den dentro de criterios de calidad, eficiencia, eficacia y transparencia, y se produzca produzcan mejoramiento de las condiciones de vida en la población. Es por esto que en las instituciones se requiere contar con personas competentes, dando cuenta de todo esto con la evaluación del desempeño laboral.

Con respecto a la calidad de servicio podemos observar que la administración pública no es uno de sus objetivos y metas buscar el beneficio propio, sino que debe

de buscar la excelencia en cuanto a la atención y calidad de servicio que se le brinda al ciudadano. Debido a esto se encuentra mucha confusión con respecto al fin último de la administración pública Carmona, A y Leal, A (1998)

Es por esto que se debe busca la modernización del estado y sus instrumentos de medición en cuanto al desempeño, todo esto para busca el bienestar y calidad de servicio al ciudadano como fin último del estado, buscando exigir que los trámites sean eficientes y productivos. En resumen para tener una Administración Pública más eficiente y una mejor calidad de servicio a los usuarios o ciudadanos en general, ya que sabido que somos objeto de derechos.

Al respecto el ciudadano en general no visualiza como exigencia que el servicio público tiene que ser de calidad, es decir colmar las expectativas y necesidades del usuario (estudiante). Ya que un servicio puede ser eficiente y efectivo pero puede que no esté adecuado a las necesidades del estudiantes, entonces se puede considerar que calidad de no es bueno. Por lo tanto, mejorar la calidad de los servicios es desafío de la administración pública Carmona, A y Leal, A (1998).

Viendo la cita anterior podemos afirmar que los usuarios en general incluidos los estudiantes universitarios desconocen que es ser un usuario de un servicio público adecuado, vinculándolo más bien a un servicio pésimo y de baja calidad, ya sea por malas experiencias o por una pésima popularidad.

En el contexto nacional en primer lugar tenemos que evaluar la nueva ley universitaria y hasta qué punto está beneficiando a la escuela de Trabajo Social de la UNSCH. A nivel nacional y local las universidades públicas en cuanto a los servicios dados al usuario o estudiante, pero que se está tratando de burocratizar con la creación de la nueva ley universitaria; también se puede analizar esta situación dando énfasis a las tecnologías que agilizan la administración en las universidades que no se está dando del todo, en la mayoría de las universidades, en el caso de la UNSCH se aprecia que la plataforma virtual solo es funcional para algunos trámites y

verificación de información, con la carencia de una verdadera biblioteca virtual y no está incorporado en su totalidad todos los trámites y procesos administrativos en beneficio de los estudiantes, para poder acortar los tiempos de trámite, que en horas hombre significa ahorrar dinero, tanto para la universidad como para los estudiantes.

Según Chiyon (2016) en su tesis doctoral establece que en la nueva ley universitaria, trae los siguientes principales cambios:

1. El MINEDU como ente rector de educación superior universitaria (artículo 1)
2. Creación de la superintendencia nacional de educación superior (SUNEDU), encargado de dar tránsito hacia un sistema universitario regulado (cap.2)
3. Nuevos lineamientos para la creación y licenciamientos a las universidades.
4. La acreditación y aseguramiento de la calidad entran en reforma (reorganización del SINEACE) derogando a la SINEASE como ente rector, así como los órganos operadores CONEAU, IPEBA Y CONACES.
5. Se establecen mayores niveles de exigencia académica (nuevas exigencias y la graduación)
6. Requisitos mínimos para la docencia universitaria.
7. Se promueve la transparencia de la información.
8. Se establece un sistema de elección de autoridades más democrático en las universidades públicas.
9. Se crean nuevos beneficios para los estudiantes.
10. Mayor promoción a la investigación universitaria.

Podemos apreciar los cambios principales con la nueva ley universitaria no está contemplada como punto central, la mejora de la calidad de servicios y de atención de parte del personal administrativo y docente, ni las evaluaciones de desempeño de los docentes y trabajadores, así como se hace en instituciones

educativas de nivel inicial, primaria y secundaria. Cosa que nos animaríamos a decir que solo se centra en la investigación y exigencia al estudiante.

En la tesis de Alegre (2012) recomienda en cuanto a la atención y calidad de servicio de los servidores públicos estableciendo como principales, primero establecer un sistema reconocer al personal cuyo trabajo tiene que estar direccionado al cumplimiento de indicadores y metas de la institución. Segundo, establecer una buena política de calidad de servicio, que se pueda establecer que es lo que se quiere claramente de los trabajadores públicos. Tercero fortalecer las capacidades del personal donde puedan reconocer las necesidades del usuario, dotándole de un mejor servicio que puedan satisfacer sus expectativas.

Dando cuenta de esta recomendaciones podemos discernir que los docentes y administrativos, tendrían que estar dotados de habilidades y competencias para poder dar un mejor servicio reconociendo la necesidad del estudiante, para esto también deberían plantearse cumplir con estándares de calidad de servicio, preocupándose por satisfacer las expectativas del estudiante.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Percepción de calidad de servicio

La percepción de la calidad de servicio, se tiene que diferenciar primero sobre la percepción y luego la calidad de servicio, para luego tratar de conceptualizarlo, que es calidad de servicio de acuerdo a nuestra referencias bibliográficas.

Según Chiavenato (2005), la percepción es un proceso por medio del cual las personas organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar un significado al entorno. Que por finalidad es percibir la realidad y organizarla en interpretaciones o visiones.

Podemos ver que la percepción es la interpretación de una realidad organizándola por presuntos lógicos, en este caso sería la percepción hacia un servicio recibido y esta como la interpreta.

En la tesis Camisón, C., Cruz, S., González, & Tomás, (2006) que está centrada en la calidad del servicio al estudiante, manifiesta que se necesita conceptualizar el termino servicio según es un tipo de bien donde existen elementos intangibles principalmente, frente al producto que predominarían elementos más bien tangibles, donde podemos apreciar varias características. En primera lugar está la intangibilidad, ya que como se sabe un servicio no puede ser manipulado, olfateado, tocando, etc. segundo es la heterogeneidad referida a la satisfacción final de un cliente, lo que quiere decir que lo percibido por un cliente puede variar en otra día, dependiendo de varios factores externos e internos.

Como se puede apreciar en la definición de calidad de servicio en un bien intangible ósea que no se puede manipular, como un producto, pero que de igual manera es consumible ya que el servicio posee características que van dirigidas a la satisfacción del usuario o cliente.

Según Grönroos (1978) también otra característica es la inseparabilidad, que destaca que los servicios se producen y se consumen en un mismo tiempo, donde la producción se realiza en el mismo instante para ser consumida.

Otra característica según Ruston, A., & Carson, D. (1985) hace referencia al carácter perecedero, esto debido a que los servicios no se pueden inventariar como si pasa con un producto o bien, puesto que el servicio se consume al instante de ser “producido”.

Al respecto es necesario ve a calidad de servicio con suma importancia ya que asegura el éxito de la entidad, ya que un elevado nivel de calidad nos permite minimizar los gastos de la entidad prestadora de servicios, además de considerables beneficios en cuanto a productividad, motivación del personal, lealtad, etc. Mejías A. (2005)

Como podemos observar la percepción del cliente ante determinado servicio define realmente o en gran parte si una entidad prestadora de servicios tiene un nivel alto respecto a la calidad de servicio. Como consecuencia, el cliente termina siendo un actor protagónico en la datación del título de calidad de un servicio obtenido. Camisón, C., Cruz, S., González, & Tomás. (2006)

En conclusión los clientes poseen expectativas respecto a la calidad acerca de un servicio, de la que se espera, recibiendo un servicio recibiesen se obtiene si existe calidad o no, esta es la diferencia entre calidad real y esperada, que da como resultado final la calidad percibida (Galviz, 2011)

Dando un repaso general de la percepción de la calidad de servicio podríamos afirmar que el usuario es el que brinda la categoría de calidad a un servicio a un servicio, ya que es el encargado de consumirlo, donde la expectativa se materializa en evaluación de un servicio obtenido. En términos generales el que brinda la categoría de calidad de un servicio no es emisor del servicio o entidad, sino el mismo cliente, otra cosa es quien es el encargado de medir o evaluar la percepción respecto a servicio ya sea de una entidad privada o estatal.

1.3.1.1. Rapidez

Para Pashanaste, D y Pinedo, L (2016) Determina la rapidez en relación a la atención al cliente podemos decir la percepción de la calidad de atención, tiene que ver con el tempo de demora o rapidez de la atención, por consiguiente es la responsabilidad de resolver la espera de atenciones, de un grupo de usuarios, donde se aúnan esfuerzos organizados, para poder tener rapidez en las atenciones, de corto, mediano y largo plazo; donde se evidencian las atenciones en registros.

En relación al tiempo de espera en una atención de respuesta para Arrué (2014) es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes eficientemente. El tiempo de demora en la atención, implica demostrar al cliente

que se le aprecia. La satisfacción del cliente tiene que ver con la expectativa de atención con rapidez y prontitud.

1.3.1.2. Precio

Según Gutiérrez (1993) el precio expresa el valor del servicio o producto en términos de valor monetarios. El tiempo de producción, las materias primas, competencia en el mercado y la inversión tecnológica son algunos de los factores que influyen en la formación del precio.

La dimensión precio para Gutiérrez (1993) está orientado en relación al consumidor o usuario en ese sentido, al adquirir un servicio el cliente, se manifiesta como percibe y se siente en relación a lo gastado para relación precio-calidad, condicionado por su comportamiento, ya que la elección del consumidor combina factores de determinan (universalidad, precio y negociación) la utilización del precio como señal de calidad en la evaluación de un producto o servicio.

1.3.1.3. Satisfacción

La satisfacción según Hernández (2011) del usuario o cliente se alcanza a través de factores como las expectativas, sus necesidades y deseos del cliente. Además, cuando los consumidores eligen un producto o servicio se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa, ósea, cuando adquiere un producto o servicio mayor, pueden adquirir menos de otros servicios o bienes y cuando gastan mayores recursos, se tiene menos posibilidad de ahorrar, por lo que se resignara a consumir menos en un futuro. Dichos conceptos son los que a priori se deben utilizar para la satisfacción del cliente.

Uno de los autores que en estos últimos tiempos tiene más acogida con respecto a satisfacción del usuario es Johnson, M. D. y Fornell, C. (1991) que explica que consiste en un modelo donde la satisfacción del cliente está

relacionada con la experiencia al adquirir un producto o servicio, esta percepción de la satisfacción del cliente cambia a través del tiempo positiva o negativamente, donde la satisfacción del cliente recoge las experiencias a partir de la interacción con el servicio o producto.

La administración pública, en muchos de sus instituciones falta mejorar sus estrategias para mejorar la calidad de atención, en el caso de la escuela de trabajo social, la satisfacción de los estudiantes no es tema central, sino solamente, se centran en cumplir con su rol ejecutor de las académicas, dando como prioridad otros aspectos relacionada al cumplimiento de plazos de los procesos académicos.

1.3.2. Desempeño laboral

Para abordar la dimensión Desempeño laboral, Chiavenato (1999), lo conceptualiza afirmando que desempeño laboral es la eficacia del trabajador, al interior de las organizaciones, funcionando el individuo con una buena labor y satisfacción laboral. Por lo que, el desempeño laboral de las personas dependerá de su comportamiento y de los resultados alcanzados. Además también expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona tales como: La discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad; y factores operativos: calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo y conocimiento del trabajo.

Es importante remarcar y proponer la importancia de la evaluación de desempeño que para para Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R., (2007) es la realización de la evaluación de desempeño, es un procedimiento sistemático para poder evaluar, medir e influir sobre los resultados en el trabajo, es decir los procesos de evaluación de desempeño laboral mejoran positivamente la productividad, porque mide el nivel de compromiso que tiene el trabajador con la identificación y ligándolo a una mayor responsabilidad en la

consecución de objetivos y logros institucionales. Permittiéndonos valorar una manera confiable y válida, sobre la idoneidad del trabajador en su desempeño, además de reconocer los méritos individuales y grupales; buscando la satisfacción de las personas en el trabajo, aumentando su eficiencia, compromiso y responsabilidad, dotando de incentivos relacionados con el buen desempeño laboral.

Al contrario, cuando el interés de las personas por fijarse en metas, es casi nula, perjudica a la productividad de la institución o empresa, ya sea en dotación de servicios o productos al usuario (estudiante), en parte por el no reconocimiento social de la idoneidad en el desempeño del cargo, pero también en el sistema de incentivos, o sea al no dotar de un sistema de evaluación de desempeño se perjudica la productividad. Por lo tanto, se bloquea la capacidad crítica de autoevaluación y evaluación con parámetros objetivos, reforzándose las conductas neuróticas de adaptación laboral, al igual que se evidencia una pérdida con respecto al desarrollo organizacional, prevaleciendo intereses personales.

Para Sánchez (2011) la evaluación de desempeño administrar mejor los desempeños de cada trabajador, donde existe un proceso de retroalimentación, a través del reconocimiento de los méritos individuales, generando espacios de escucha, y recogiendo los opiniones y aportes de los trabajadores de la organización.

Entonces se afirma que la evaluación de desempeño es importante para los administrativos y docentes, sin estipular su condición de contratado o nombrado, permitiendo valorar de manera válida y confiable la idoneidad del trabajador, tratando de garantizar la satisfacción trabajadores, teniendo en cuenta su aporte laboral y su competencia, eficiencia y responsabilidad.

Como aporte importante Queipo, B y Useche, M. (2002) , asegura que el desempeño cambia de individuo a individuo, debido a que cada uno tiene sus propias motivaciones, habilidades, capacitación del trabajador, trabajo en grupo,

supervisión y factores situacionales del individuo; como son, la percepción de sus funciones, etc. además de muchos factores más por establecer en el individuo, Sin embargo, no solo explica estos elementos de manera grupal e individual lo que determina el desempeño laboral, ya que se debe adicionar unos factores importantes que son las información, materiales y suministro de herramientas para la dotación del individuo o trabajador.

Finalmente en la implementación de evaluación de desempeño Mondy, R. y Noe, R. (2005), corresponde cuando se pone en práctica el sistema de desempeño diseñado, antes de comenzar es importante que la institución informe sobre la puesta en marcha de la evaluación a los trabajadores. La evaluación se basa en las expectativas de desempeño claramente entendido entre la entidad y los trabajadores. Además, los trabajadores de conocer en que consiste y funciona el sistema, sus objetivos y cuál es el rol en el proceso, también se debe capacitar a los evaluadores en el buen uso del sistema de evaluación, lo que deben evaluar, el uso adecuado de las escalas de evaluación, etc.

1.3.2.1. Identificación institucional

Según Van Knippenberg, D., y Van Schie, E.C. (2000) la identificación institucional que tienen los trabajadores, se refleja en el propio yo respecto al grupo; los puntos de identificación en la institución o empresa: se perciben en los grupos que con probabilidad son los que pueden mostrar sentimientos de identificación hacia una organización. Por lo que la organización debe buscar la manera de que el trabajador tenga el sentimiento de pertenencia en cuanto al trabajo de la organización y sus redes.

Para Mañas, M., Salvador, C., González, E., y Agulló, E. (2007) diferenciar a aquellos trabajadores que tienen una identificación positiva hacia la organización, es cuando se sienten comprometidos o identificados hacia las metas de la organización o institución, donde las diferencias más notorias son: Compromiso ante la expectativa las nuevas metas que se plantean, se cumple

el horario de trabajo estrictamente y lo exceden sin mandato del superior. Además las personas no desean ser obligados ante una tarea, es por eso que se debe buscar su compromiso, sin embargo, cuando el trabajador está identificado con las tareas y organización, puede resultar placentera para el trabajador, aflorando la creatividad en niveles altos y los resultados son alcanzados.

1.3.2.2. Cumplimiento de funciones

Según Werther, W. y Davis, K. (2004) el cumplimiento de funciones del trabajador en una organización se debe primero detallar la función, departamento al que pertenece, las tareas, las actividades, así como las responsabilidades, a partir de estas premisas el trabajador teniendo en claro sobre su puesto de trabajo, debe de actuar, buscando ser lo más productivo posible.

Para Leboyer y Prieto (2001) en las organizaciones o instituciones, una gran parte de los problemas se da porque los trabajadores no tienen claro sobre sus responsabilidades, que tiene cada uno de los individuos de la organización, o si estas responsabilidades se han definido, la falta de una buena comunicación sobre el caso, tanto de los gestores con los trabajadores puede conllevar a este problema. Con frecuencia, se confunden responsabilidades con las tareas, además, cuando no se cuentan con indicadores y metas con las que se puedan evaluar objetivamente al individuo si cumplió adecuadamente con sus responsabilidades, viendo las acciones que permitan llegar a las metas.

1.3.2.3. Efectividad laboral

Para Enebral Enebral (2007) la efectividad es la relación entre lo que el trabajador hace y el cumplimiento de metas de la organización. La eficiencia es importante porque significa cumplir responsabilidades de manera correcta, sin divorciarse de la efectividad. Los gestores tienen la responsabilidad de haber el

seguimiento de lo que los trabajadores están haciendo y en qué medida lo están haciendo correctamente.

Según Gil, Rico y Sánchez-Manzanares (2008) la efectividad y la calidad de vida en cada organización dependen, principalmente de los gestores o gerentes, ya que son ellos los que incentivan, controlan, diseñan las metas y motivan a los trabajadores de la organización. Cada trabajador y directivo ha de cultivar más el autoconocimiento, apoyándose del feedback, la contribución intuitiva y el pensamiento reflexivo para evitar carencias, sesgos y trastornos que perturben la obtención de resultados.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿En qué medida la percepción de la calidad del servicio se relaciona con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿De qué manera percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de servicio con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?

¿Cómo la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?

1.5. Justificación del estudio

Las *implicancias prácticas* del estudio ayudará a contribuir sobre las percepciones del estudiante en la escuela de trabajo social de la UNSCH, respecto al servicio que brinda la escuela, a partir del conocimiento que existe podremos realizar el procesamiento de los datos para dar la conclusiones y recomendaciones, para poder asegurar la mejorar de la calidad de servicio de las de los trabajadores con respecto a los estudiantes.

El *valor teórico* del estudio ya que nos da la posibilidad de incrementar el conocimiento científico sobre la variable calidad de servicio y desempeño laboral, recalcando que la área de estudio presenta particularidades propias del contexto donde se desarrolla, que singularizan la forma de cómo se comportan las variables del área de estudio.

La *utilidad metodológica* de la investigación tiene instrumentos de recojo de datos para luego ser procesados y ser validados, dando un sustento a futuras investigaciones.

La *conveniencia* de estudio considera que sirve para visibilizar la problemática de la falta de la implementación de una política de servicio de calidad, perjudicando el desarrollo integral de los estudiantes y de la comunidad en general a la que atiende la escuela de Trabajo Social..

La *relevancia social* de estudio busca el beneficio de toda la comunidad educativa que está circunscrita a esta escuela de Trabajo social, en la medida que las conclusiones de nuestro estudio deben procurar dar a conocer la situación real de la calidad de servicio y las sugerencias o estrategias de mejora.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018.

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018.

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Analizar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Determinar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

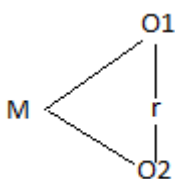
Determinar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) es un documento que organiza que organiza los procesos para poder comprobar las hipótesis que se plantean en la investigación; que para el presente trabajo se consideró asumir el diseño descriptivo correlacional, ya que los objetivos analizan la relación que existe entre las variables de estudio.

Esquema de la investigación:



Donde:

M = muestra de estudio.

O1 = medición a la variable percepción de la calidad de servicio.

O2 = medición a la variable desempeño laboral.

r = grado de correlación y la intensidad entre las variables.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: Percepción de la calidad de servicio.

Variable 2: Desempeño laboral.

2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
La percepción de la calidad de servicio	La calidad dentro de los servicios está supeditada por la percepción, que es subjetiva, y que se entiende como el juicio del cliente o usuario sobre la excelencia de un producto” Zeithalm, (1984)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario	Rapidez	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapidez en la atención ➤ Cumplimiento de horario ➤ Usos de tecnologías 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Precio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Precio de tramites ➤ Bolsa de estudio ➤ Garantía 	
			Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buen trato ➤ Relación costo beneficio ➤ Respeto 	
Desempeño laboral	Es quehacer del trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son importantes: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad), la disciplina, (cumplimiento de funciones) y las cualidades personales. Davis K, Newstrom W. (2007)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario	Identificación institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compromiso ➤ Participación ➤ Colaboración 	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Cumplimiento de funciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad ➤ Puntualidad ➤ Conciencia 	
			Efectividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación ➤ Cumplimiento de objetivos ➤ Buen uso de recursos 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Ander-Egg (1993) la población está constituido por grupo de individuos que comparte una peculiaridad o varias, por lo que en las investigaciones extraen información sobre estas peculiaridades o características.

La población se representa de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por estudiantes de la Escuela de Formación Profesional De Trabajo Social de la UNSCH, 2018.

Condición	fi	f%
Estudiantes de serie 100	72	20,6
Estudiantes de serie 00	66	18,9
Estudiantes de serie 300	65	18,6
Estudiantes de serie 400	64	18,3
Estudiantes de serie 500	62	17,7
Estudiantes no regulares	21	6,0
Total	350	100.0

Nota: p=350; Cuadro de matriculados

2.3.2. Muestra

Para Ander-Egg (1993), es una parte representativa de la población que posee las mismas peculiaridades que la población, en el cual se toma solo una

parte para poder representar y hacer operaciones inferenciales para generalizar a la población.

Para el caso del presente estudio, se ha calculado calculando el 30% de la población.

$$\begin{array}{rclclclcl} \text{Muestra} & & & & = & p.30 & = & 350.30 & = & 35.3 \\ = 105 & \frac{\quad}{100} & \frac{\quad}{100} & & & & & & & \end{array}$$

Nota: p=350= población

Nota: n=150= muestra

Tabla 2

Muestra de estudio conformada por estudiantes de la Escuela de Formación Profesional De Trabajo Social de la UNSCH, 2018.

Condición	fi	f%
Estudiantes de serie 100	22	21,0
Estudiantes de serie 200	20	19,0
Estudiantes de serie 300	19	18,1
Estudiantes de serie 400	19	18,1
Estudiantes de serie 500	19	18,1
Estudiantes no regulares	6	5,7
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumento de medición

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), son procedimientos para poder recoger datos lo más nítida posible, teniendo en cuenta el tipo de investigación, donde la encuesta es una de las técnicas más asiduas para investigaciones cuantitativas.

2.4.2. Instrumento

El instrumento para Alvitres (2000), es el material físico con el cual se recoge los datos, de manera organizada y estructurada, donde el cuestionario es el medio con el cual se extrae datos cuantitativos.

Ficha Técnica-Cuestionario de percepción de calidad de servicio

Instrumento	<i>Cuestionario para medir percepción de calidad de servicio</i>
Autores	Propio
Año de edición	2018
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la percepción de la calidad de servicio
Duración	30 minutos
Dimensiones	Tiempo Costo Satisfacción
Adaptado	Propio
Campo de aplicación	Estudiantes de Trabajo Social UNSCH
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson.

Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.865		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Re categorización	Intervalo: Deficiente : 49 – 63,5 puntos Regular : 63,5 – 78 puntos Bueno : 78 – 92,5 puntos Excelente : 92,5 – 107 puntos		

Ficha Técnica-Cuestionario desempeño laboral

Instrumento	<i>Cuestionario para medir el desempeño laboral</i>
Autores	Propio
Año de edición	2018
País de origen	Perú
Ámbito de aplicación	Trabajadores de dependencias públicos y privados
Administración	Individual
Objetivo	Valorar la percepción del desempeño laboral de los trabajadores y docentes
Duración	30 minutos
Dimensiones	Identificación institucional Cumplimiento de funciones Efectividad laboral
Adaptado	Propio

Campo de aplicación	Estudiantes de Trabajo Social UNSCH		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.2		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.899		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 42 – 52,25 puntos Regular : 52,25 – 62,5 puntos Bueno : 62,5 – 72,75 puntos Excelente : 72,75 – 83 puntos		

2.4.3. Validez

La validez para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) son las propiedades que tiene el instrumento, para medir la muestra, es por ello, que la validez de los instrumentos fue evaluados a con la aplicación del modelo ítem total.

Los resultados del cálculo de la R de Pearson para cada uno de los ítems considerados en el cuestionario registran valores mayores a 0,2, lo que garantiza la validez de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para poder registrar datos similares en

distintas aplicaciones, que fue valorada a través del cálculo del Alpha de Cronbach.

Los resultados del cálculo del Alpha de Cronbach registran valores de 0,865 para el caso del instrumento que mide la variable de la percepción de la calidad de servicio y de 0,899 para el instrumento que ha permitido medir la variable desempeño laboral.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos que se utilizaron en el procesamiento de los datos son los métodos estadísticos, priorizando la inducción y la deducción, como también el análisis y la síntesis de la información, que nos permiten adaptar a un contexto e interpretar el fenómeno de estudio.

Para el procesamiento, presentación y análisis de la información se han elaborado tablas estadísticas, así como el cálculo de estadígrafos descriptivos y de correlación, por el cual se utilizó el software estadístico SPSS V25.

2.6. Aspectos éticos

Para la realizar la investigación se solicitó la autorización correspondiente a la dirección de la escuela de Trabajo Social de la UNSCH, a nombre de la directora de escuela, por consiguiente, se garantiza el derecho de propiedad intelectual de los autores, habiendo citado de acuerdo a la normas APA, a los autores utilizados, en la realización del presente trabajo de investigación.

La originalidad del informe final de investigación está garantizado a través del uso del software Turnitin.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados de Percepción de la calidad de servicio en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	27	25.7
Regular	45	42.9
Bueno	28	26.7
Excelente	5	4.8
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 3 nos muestra que los estudiantes calificaron que el mayor porcentaje es 42,9% (45) que consideran que la calidad de servicio es regular; mientras que el menor porcentaje 4,8% (5) percibe la calidad de servicio es excelente.

Como vemos en la tabla, la mayoría de los estudiantes considera que la calidad de servicio brindado es regular, debido a que los estudiantes perciben que la calidad de atención solamente se centran en el cumplimiento de las horas académicas; también podemos ver que la minoría percibe que el servicio brindado es excelente, o sea que muy pocos piensas que el servicio brindado en la escuela sea excelente, posiblemente porque no cumplen las expectativas de los estudiantes a nivel de atención y calidad de enseñanza en la escuela.

Tabla 4

Resultados de desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18.1	19
Regular	22.9	24
Bueno	26.7	28
Excelente	32.4	34
Total	100.0	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 4 nos muestra que la mayoría de los estudiantes calificaron que el porcentaje 32,4% (34) que consideran que el desempeño laboral de los docentes y administrativos de la escuela es excelente; mientras que un menor porcentaje 18, 1% (19) percibe el desempeño laboral como deficiente.

Como podemos ver, la mayoría de los encuestados consideran que el desempeño laboral es excelente, debido a que se evidencia que la parte directiva de la escuela cumple con el cronograma de la universidad como matricula, inicio de clase, entrega de notas, etc. también por el desconocimiento de los estudiantes en cuanto al desempeño verdadero de los administrativos y docentes; además una minoría piensa que el desempeño laboral es deficiente, debido posiblemente a que muy pocos estudiantes son exigentes a la hora de calificar a un trabajador público. También se podría explicar por la poca exigencia de los estudiantes en cuanto al desempeño de los docentes y administrativos.

Tabla 5

Resultados de tiempo en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	43	41.0
Regular	40	38.1
Bueno	16	15.2
Excelente	6	5.7
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 5 nos muestra que la mayoría de los estudiantes perciben en porcentaje 41,1% (43) que la maximización del tiempo por los docentes y administrativos de la escuela es deficiente; mientras que en menor porcentaje 5,7% (6) percibe el uso del tiempo es excelente.

Podemos ver, que la mayoría de los encuestados consideran que la maximización del tiempo es deficiente, debido a que se evidencia una lentitud en cuanto a los tramites, principalmente para solicitud de exámenes únicos, de exoneración y por asesoría de grados y títulos; además una minoría piensa que el uso del tiempo es deficiente, debido a que muy pocos estudiantes han llenado sus expectativas en cuanto al uso eficaz del tiempo en cuanto a la atención y principalmente en la espera de trámites.

Tabla 6

Resultados de costo en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	20.0
Regular	71	67.6
Bueno	8	7.6
Excelente	5	4.8
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 6 nos muestra que la mayoría califica en porcentaje 67,7% (71) que los diversos costos para estudiar es regular; mientras que en menor porcentaje 4,8% (5) percibe que los costos son excelentes.

Como se puede apreciar, la mayoría de los encuestados consideran que los costos de estudio son regulares, ya que a pesar de que es una universidad pública, los estudiantes no lo consideran barato, esto debido a que los estudiantes son de condición económica pobre y extrema pobreza en su mayoría; además una minoría dice que los costos son excelentes, o sea accesibles, debido a que estos estudiantes son principalmente de condición económica media.

Tabla 7

Resultados de satisfacción en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	26	24.8
Regular	27	25.7
Bueno	27	25.7
Excelente	25	23.8
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 7 nos muestra que la mayoría el grado de satisfacción de los estudiantes califica en porcentaje 25,7% (71) que el grado de satisfacción es regular; igualado con el grado de satisfacción bueno con 25,7 (71), mientras que en menor porcentaje 23,8% (25) percibe que el grado de satisfacción es excelente.

Como se apreciar, la mayoría de estudiantes consideran que el grado de satisfacción son regular y bueno, debido a que los estudiantes no consideran malo estudiar en la UNSCH; además el menor porcentaje es nivel de satisfacción excelente, pero no se diferencia ya que las porcentajes de aprobación son cortos, esto debido a que hay una opinión dividida con respecto a cuan satisfechos están con la calidad de servicio de la escuela de Trabajo Social, también se podría explicar por la poca exigencia de los estudiantes en cuanto al desempeño de los docentes y administrativos.

Tabla 8

Resultados de identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	45	42.9
Regular	58	55.2
Excelente	2	1.9
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 8 muestra que la mayoría de los estudiantes califica en porcentaje 55,2% (58) la identificación institucional de los docentes y administrativos es regular; mientras que en un menor porcentaje 1,9% (2) percibe la identificación institucional como excelente.

Observando la tabla, la mayoría de los estudiantes consideran que la identificación institucional de los docentes y administrativos de la escuela son regulares, ya que consideran que podrían hacer más actividades académicas y de producción académica, apoyados por los trabajadores, que no lo perciben; además una minoría dice que la identificación es excelente, debido a que estos estudiantes son poco exigentes con los trabajadores y docentes.

Tabla 9

Resultados de cumplimiento de funciones en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	13.3
Regular	36	34.3
Bueno	25	23.8
Excelente	30	28.6
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 9 nos permite observar que el 34,3% (36) encuestados perciben que el cumplimiento de funciones de parte de administrativos y docentes es regular; mientras que una minoría 13,3% (14) sostienen que es deficiente.

Los trabajadores en su mayoría son percibidos en el cumplimiento de sus funciones como regular, debido a que los estudiantes creen que no se cumplen las funciones en su totalidad; además una minoría califica que el cumplimiento de funciones es deficiente, debido a que estos desapruaban el cumplimiento de sus funciones de los trabajadores.

Tabla 10

Resultados de efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	24	22.9
Regular	35	33.3
Bueno	40	38.1
Excelente	6	5.7
Total	105	100.0

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 10 se observa la mayoría el 38,1% (40) encuestados perciben que efectividad laboral de parte de administrativos y docentes es bueno; mientras que una minoría 5,7% (6) sostienen que es excelente.

Los trabajadores en su mayoría son percibidos en la efectividad laboral como bueno, debido a que los estudiantes creen que se utiliza bien los pocos recursos para el cumplimiento de la planificación académica; además una minoría califica que la efectividad laboral es excelente, debido a que estos aprueban el cumplimiento de la planificación académica de los trabajadores.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad de los datos

Valores	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	GI	Sig.
PUNTAJE_V1	,113	105	,002
PUNTAJE_V2	,127	105	,000
PUNTAJE_IDENTIFICACION INSTITUCIONAL	,086	105	,054
PUNTAJE_CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	,112	105	,002
PUNTAJE_EFECTIVIDAD LABORAL	,133	105	,000

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 11 se puede observar que el p_valor que mide la variable 1 y 2 es menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por lo que los datos no son paramétricos, es decir no configuran una curva normal, debido a esto se a escogido para utilizar el estadígrafo Tau_b de Kendall, por la razón de que las variables son del tipo ordinal y el tamaño de la muestra es mayor de 50 unidades.

3.2.1. Comprobación de hipótesis

3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la calidad de servicio no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018.

Tabla 12

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y el Desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Desempeño laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	14	5	8	0	27
		% del total	13,3%	4,8%	7,6%	0,0%	25,7%
	Regular	Recuento	5	19	17	4	45
		% del total	4,8%	18,1%	16,2%	3,8%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	0	3	25	28
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	23,8%	26,7%
	Excelente	Recuento	0	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
Total	Recuento		19	24	28	34	105
	% del total		18,1%	22,9%	26,7%	32,4%	100,0 %

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 12 podemos observar que el 23,8% (25) de estudiantes encuestados percibe de bueno la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que el desempeño laboral de los docentes y administrativos es bueno.

Tabla 13

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la Percepción de la calidad de servicio y la Desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral) (p_valor)	,680**
		N	105
	PUNTAJE_V2	Coeficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral) (p_valor)	,000
		N	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 13 podemos ver que el valor de $Tau_b=0,680$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018.

3.2.1.1. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Tabla 14

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y la Identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Identificación institucional			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	21	6	0	27
		% del total	20,0%	5,7%	0,0%	25,7%
	Regular	Recuento	24	21	0	45
		% del total	22,9%	20,0%	0,0%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	28	0	28
		% del total	0,0%	26,7%	0,0%	26,7%
	Excelente	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	2,9%	1,9%	4,8%
Total	Recuento	45	58	2	105	
	% del total	42,9%	55,2%	1,9%	100,0%	

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 14 podemos observar que el 26,7% (28) de estudiantes encuestados percibe de bueno la calidad de servicio de los administrativos y

docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que la Identificación institucional de los docentes y administrativos es bueno.

Tabla 15

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la Percepción de la calidad de servicio y la identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V1_D1
Tau_b de Kendal I	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560**
		(p_valor)	,000
	PUNTAJE_V1_D1	N	105
		Coeficiente de correlación	,560**
		Sig. (bilateral)	1,000
		(p_valor)	,000
		N	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 15 podemos ver que el valor de $Tau_b=0,560$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la Identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

3.2.1.2. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Tabla 16

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y el Cumplimiento de funciones en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Cumplimiento de funciones				Total
			Deficien te	Regular	Bueno	Excelen te	
Percepción de la calidad de servicio	Deficien te	Recuento	11	10	4	2	27
		% del total	10,5%	9,5%	3,8%	1,9%	25,7%
	Regular	Recuento	3	23	15	4	45
		% del total	2,9%	21,9%	14,3%	3,8%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	3	4	21	28
		% del total	0,0%	2,9%	3,8%	20,0%	26,7%
	Excelen te	Recuento	0	0	2	3	5
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	2,9%	4,8%
Total	Recuento	14	36	25	30	105	
	% del total	13,3%	34,3%	23,8%	28,6%	100,0 %	

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 16 podemos observar que el 21,9% (23) de estudiantes encuestados percibe de regular la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que el Cumplimiento de funciones de los docentes y administrativos es regular.

Tabla 17

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la Percepción de la calidad de servicio y la Cumplimiento de funciones en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral) (p_valor)		,000
	PUNTAJE_V2_D2	N	105	105
		Coeficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral) (p_valor)	,000	
		N	105	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 17 podemos ver que el valor de $Tau_b=0,530$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

3.2.1.3. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

La Percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La Percepción de la calidad de servicio no se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Tabla 18

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y la Efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Efectividad laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	16	6	5	0	27
		% del total	15,2%	5,7%	4,8%	0,0%	25,7%
	Regular	Recuento	6	29	8	2	45
		% del total	5,7%	27,6%	7,6%	1,9%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	0	24	4	28
		% del total	0,0%	0,0%	22,9%	3,8%	26,7%
	Excelente	Recuento	2	0	3	0	5
		% del total	1,9%	0,0%	2,9%	0,0%	4,8%
Total	Recuento		24	35	40	6	105
	% del total		22,9%	33,3%	38,1%	5,7%	100,0 %

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 18 podemos observar que el 27,6% (29) de estudiantes encuestados percibe de regular la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que la Efectividad laboral de los docentes y administrativos es regular.

Tabla 19

Cálculo del estadígrafo de correlación entre Percepción de la calidad de servicio y la Efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	1,000	,534**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral) (p_valor)		,000
	N	105	105
	PUNTAJE_V2_ D3	,534**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral) (p_valor)	,000	
	N	105	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 19 podemos ver que el valor de Tau_b=0,534, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el p_valor=0,00 resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la Percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La gestión pública viene implementando nuevos mecanismos para poder mejorar la calidad de servicio a los usuarios, si bien no sucede en la mayoría de las instituciones públicas se viene incorporando paulatinamente en las instituciones públicas, debiendo de adoptar estrategias y enfoques que permitan facilitar la gestión de forma eficiente, en el ámbito de atención y dotación de servicios al usuario público.

En la tabla 1 nos muestra que los estudiantes calificaron con el mayor porcentaje 42,9% (45) que consideran que la calidad de servicio es regular; mientras que el menor porcentaje 4,8% (5) percibe la calidad de servicio es excelente, confirmando los resultados obtenidos por Cano, Navas, Salas y Solano (2015) en su tesis para obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas PUCP, quien en su tesis en la titulado: Nivel de Calidad en el Sector Universitario en el Perú, afirma que, “se mostró que en promedio las universidades han tenido un menor nivel de calidad que el término medio de las empresas peruanas debido al descuido en sus principales aspectos como son la calidad de sus docentes y en el incentivo a la investigación” adema con respecto a la calidad afirma en sus conclusiones que “Con respecto al factor círculos de calidad (X8) los resultados fueron los más bajos frente a otros factores tanto en la muestra de universidades peruanas como en la muestra de empresas peruanas”, entendiéndose que círculos de calidad son un sistema participativo de gestión mediante sé el cual reúnen grupos pequeños de trabajadores para realizar sugerencias y evaluar problemas relacionados con el desempeño laboral, dando como prioridad la calidad de servicio que se brinda Palom (1991) al estudiante en este caso. Como podemos ver no existe espacios de inter-aprendizaje y mejora con respecto a la mejora de la calidad de servicio al estudiante, esto es problema serio para la competitividad de la UNSCH respecto al futuro.

Lo señalado se sustenta en Kotler (1997) , la satisfacción de un usuario es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas ; por lo que podemos afirmar que la percepción de la calidad de servicio tiene que ver principalmente con el cumplimiento de sus expectativas y el servicio recibido, que en este caso en su mayoría calificaron como regular, o sea que no están totalmente satisfechos; tanto en las dimensiones tiempo (de espera), costo (relación costo-beneficio) y satisfacción (estado de ánimo frente al servicio) con las expectativas de éstas, podemos afirmar que los estudiantes se encuentran regularmente satisfechos, ya que el desempeño percibido no supera sus expectativas.

En cuanto a la evaluación de desempeño en la UNSCH, solo existe la evaluación por tacha docente, que está mal implementada y que no se basa en incentivos, más bien en desaprobación profesional y despido, que solo funciona para los docentes contratados, habiendo una diferenciación en cuanto a los nombrados, que difícilmente pueden ser evaluados en desempeño, con la excusa de que su condición les permite tener estabilidad laboral; por otra parte el personal administrativo no tiene evaluación de desempeño, solo al personal CAS, pero es deficiente.

Por lo observado, está claro que en la escuela de Trabajo Social de la UNSCH, perciben que la calidad de servicio solamente es regular, no colmando las expectativas de usuario o estudiante, frente a los servicios brindados por la escuela, claro está que se debe mejorar el desempeño laboral los trabajadores públicos de la escuela de trabajo social, adoptando estrategias para poder visibilizar la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

1. La percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,680$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 13).
2. La percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente Identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018., en la medida que el valor de $Tau_b=0,560$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 15).
3. La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018, en la medida que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 17).

4. La Percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018., en la medida que el valor de $Tau_b=0,534$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 19).

RECOMENDACIONES

Adoptar un sistema de selección de personal adecuado, puede mejorar la calidad de servicio en la escuela de Trabajo Social, ya se mejoraría el proceso de selección del personal, dando preferencia a personales con un perfil de acuerdo al puesto de trabajo. Los estudiantes quieren tener una atención con cortesía y resolución de sus problemas. Se debe encontrar y contratar docentes que se preocupen por dar servicio de calidad (calidad de enseñanza y cordialidad).

Lo que se propone es hacer la evaluación de curriculares y experiencia, se procederá a realizar la evaluación técnica es decir, la evaluación de conocimientos y capacidades para situaciones concretas según las situaciones del estudiante, con esto, se evaluaría los conocimientos, habilidades, dominio de las competencias laborales. Para esta evaluación técnica sería necesario primero una prueba psicométrica: se evaluarán las actitudes de cada uno de los postulantes, con la intención de apreciar el comportamiento en determinadas situaciones conflictivas y de resolución. Estaría a cargo de un psicólogo, a través de un contrato externo. Segundo Pruebas de conocimiento: para conocer el grado de conocimientos en las materias que dictara en la escuela de Trabajo Social. Esta prueba la realizará el Comité Evaluador. Tercero se procederá a realizar la entrevista, a cargo del Comité Evaluador, donde se evaluará las motivaciones por la que postula al cargo, también obtener información sobre las relaciones interpersonales en sus anteriores trabajos.

Debemos de comprender que esta sugerencia se da ya que el personal contratado de la escuela de Trabajo Social, a veces no es idóneo, debido a esto los estudiantes están inconformes con la calidad de enseñanza y trato que se da al estudiante. Con respecto al personal nombrado es difícil de poder removerlos ya que gozan de derechos, lo que si se podría hacer en realizar un

plan de capacitación sobre servicio y calidad de atención al estudiante, realizándose dos veces al año.

Adoptar un sistema de evaluación de desempeño y capacitación en cuanto al area donde se trabaja (administrativos y docencia), esto para hacer seguimiento del rendimiento de los trabajadores, además de poder tomar estrategias de motivación a los trabajadores y docentes para la mejora de su quehacer profesional, además que con estas mejoras se elevaría el nivel de calidad de servicio de regular a bueno y excelente.

Otras sugerencias para los usuarios sería principalmente sobre los mecanismos de fiscalización y exigencia de los propios estudiantes hacia los servicios recibidos por parte de los trabajadores, ya que se a notado que los estudiantes son muy pasivos al momento de evaluar o exigir un servicio; para esto se tendría que incorporar espacios de participación del estudiante extra académicas donde los estudiantes puedan ejercer su voz, en cuanto al buen trato y la atención efectiva, ya que la FUSCH si bien representa a los estudiantes no se centran en este tipo de exigencias y muchas veces buscan sus propios intereses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Madrid: mcGraw Hill.
- Alegre, N. (2012). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del hospital docente Daniel Alcides Carrion - Huancayo 2011. Huancayo.
- Alvitres, V. (2000). *Método científico. Planificación de la Investigación*. Lima: Ed. Ciencia.
- Ander-Egg, E. (1993). *Introducción a las Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata.
- Arenas y Liévano. (Noviembre de 2017). La Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores Públicos en Colombia. Bogotá.
- Arrué, J. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. San Juan Bautista, Perú.
- Camisón, C., Cruz, S., González, & Tomás. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Camisón, C., Cruz, S., González, & Tomás. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cano, Navas, Salas y Solano. (febrero de 2015). Nivel de Calidad en el Sector Universitario en el Perú de la PUCP. Lima, Perú.
- Carmona, A y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 53-80.

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2005). *administración de recursos humanos*. México: mcgraw-hill .
- Chiyon, I. (2016). Un nuevo sistema de gobernanza para afrontar los retos del siglo XXI en la educación universitaria en Perú, basado en el modelo de políticas.
- Davis K, Newstrom W. (2007). *El comportamiento humano en el trabajo; Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Enebral, J. (01 de enero de 2007). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/efectividad-y-satisfaccion-profesional-en-el-trabajo/>
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gil, Rico y Sánchez-Manzanares. (2008). *Eficacia de equipos de trabajo. Papeles del Psicólogo*. México: McGraw Hill.
- Grönroos, C. (1978). A Service-Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 588.
- Gutiérrez, J. (1993). *La utilización del precio como indicador de la calidad del producto. Una práctica tan extendida como insuficientemente explicada*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/>:
file:///C:/Users/Hp%20Core%20i3/Desktop/Dialnet-LaUtilizacionDelPrecioComoIndicadorDeLaCalidadDelP-785028.pdf
- Hernández Sampieri, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta edición ed.). México: McGraw Hill Education.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario* . México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

- Inchaustegui, M. (2015). *Incertidumbre y competitividad en la gestión empresarial* (Segunda ed.). (M. Dellepeani, Ed.) Buenos Aires: Trillas.
- Inchaustegui, M. (2016). *Diagnóstico de la problemática de la salud*. Santiago de Chile: Trillas.
- Johnson, M. D. y Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*, 267-86.
- Kotler, P. (1997). *Dirección de Marketing* (Octava edición ed.). México: Prentice Hall.
- Leboyer y Prieto . (2001). *Gestión de las competencias: como analizarlas, como evaluarlas, como desarrollarlas*. Madrid: Ediciones Gestión.
- Maldonado, L. (2015). *Influencia de la gestión del cambio y el clima institucional en el Centro de Salud del Municipio de Chiapas, México*. Chiapas: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Puebla, México.
- Mañas, M., Salvador, C., González, E., y Agulló, E. (2007). *La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional*. . México: McGraw Hill.
- MECEP. (2002). *La educación Peruana a inicio de nuevo siglo*. Lima: FIRMART.
- Mejías A., R. O. (2005). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Revista Investigación y Ciencia*, 36-41.
- Ministerio de Salud. (2014). *Diagnóstico de la calidad de atención en las redes de salud en el Perú* (Primera ed.). (O. d. Personal, Ed.) Lima: MINSA.
- Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Palom, F. (1991). *Círculos de calidad: teoría y práctica* . Barcelona: Marcombo Boixareu.

- Pashanaste, D y Pinedo, L. (2016). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud moronacocha, Iquitos 2015. Iquitos.
- Queipo, B y Useche, M. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 486-496.
- Ruston, A., & Carson, D. (1985). The marketing of services: Managing the intangibles. *Euopean Journal of Marketing*, 23-44.
- Sampieri, Roberto Hernández; Carlos Fernández Collado; Pilar Baptista Lucio. (1997). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Colombia : McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Sánchez, J. A. (2011). *Control de Gestión del Desempeño de los Recursos Humanos*. Santiago: Thomson Reuters.
- Sub Región de Salud. (2015). *Calidad de la prestación del servicio de salud en la red de Salud Huamanga* (Primera ed.). (SRSA, Ed.) Ayacucho: SRSA.
- Tenorio, J. C. (2015). *Gestión del cambio y la prestación de los servicios de la salud en el Hospital Regional de Tumbes* (Primera ed.). (U. C. Trujillo, Ed.) Tumbes: Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Urbina, J. C. (2014). *Enfoques organizacionales en los servicios de salud* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Urbina, M. (2015). *Políticas de salud pública*. Lima: MINSA.
- Valcárcel, J. (2014). *Gestión del cambio y liderazgo empresarial* (Primera ed.). (J. Mela, Ed.) Barcelona: Paidos.
- Van Knippenberg, D., y Van Schie, E.C. (2000). Focos y correlatos de organización. *Occupational an Organizational Psychology*, 38-74.
- Werther, W. y Davis, K. (2004). *Administración de personal y recurso humano*. México: McGraw-Hill.

Zeithalm, v. (1984). how consumer evaluation processes differ between Goods and services. *Marketing of Services*, 186-189.

ANEXOS

ASUNTO: Solicito autorización para aplicación de instrumentos de validación en la E.F.P. Trabajo Social-Ayacucho.

Sra. : Mg. Socorro Candelaria Ochoa Rojas

Directora de la Escuela de formación Profesional de Trabajo Social

Yo, **CHRISTHIAN BORIS RAÚL DEL CASTILLO PÉREZ**, identificado con DNI: 46270368, con domicilio actual en Pasaje Los Ángeles Mz: A Lte: 33, Ayacucho, estudiante de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:


Por medio de la presente solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos de validación de recolección de datos a los estudiantes de la Escuela de formación Profesional de Trabajo Social-UNSH de la ciudad de Ayacucho correspondientes al trabajo de investigación "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA 2018".

De antemano agradezco su valiosa colaboración, la misma que permitirá el éxito del proyecto y culminar con éxito esta etapa de formación académica.

POR LO TANTO:

Pido a usted, acceder a mi petición y encausar la misma favorablemente.

Ayacucho, julio de 2018


CHRISTHIAN BORIS RAÚL DEL CASTILLO PÉREZ
DNI: 46270368

CUESTIONARIO- Percepción de la calidad de servicio

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la percepción de la atención, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo (nunca)	En desacuerdo (no)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (no lo sé)	De acuerdo (si)	Totalmente de acuerdo (siempre)
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: RAPIDEZ						
1	Percibe que lo trabajadores y docentes de la Escuela de Trabajo Social suelen ser rápidos en la atención a sus necesidades.					
2	Los plazos de espera de trámites que se hacen le parecen rápidos.					
3	Los documentos tramitados cumplen con los plazos establecidos en la norma.					
4	Percibe Ud. Que las horas de las sesiones académicas son eficientes.					
5	Percibe que lo trabajadores cumplen con sus ocho horas laborables.					
6	Considera que el horario de atención en el área administrativa debería de flexibilizarse de acuerdo a las necesidades del estudiante.					
7	El personal administrativo de la escuela utiliza herramientas tecnológicas para acelerar atención al estudiante.					
8	Los docentes utilizan algún tipo de recurso tecnológico para acelerar los procesos de					

	enseñanza-aprendizaje.					
9	Se suele utilizar en la escuela de Trabajo Social apps y softwares en diversas actividades pedagógicas y no pedagógicas.					
DIMENSIÓN II: PRECIO						
10	Los trámites de pago realizados para diversos derechos le parecen baratos.					
11	Percibe usted honestidad de los trabajadores en cuanto a algún cobro de trámite o pedido.					
12	Piensa que se deberían de modificar los precios de los trámites.					
13	Siente usted que los gastos que realiza para poder estudiar son baratos.					
14	La universidad y escuela les informó de cuanto se gasta en promedio, el estudio de toda la carrera (alimentación, trámite, viaje, matrícula, cuota, etc.).					
15	Tuvo la oportunidad de participar en becas de estudio o algún incentivo económico de parte de la escuela o universidad.					
16	Considera usted tener la certeza de que conseguirá trabajo después de terminar la carrera.					
17	La universidad o escuela tiene un apartado sobre convocatorias laborales (oficina o plataforma web).					
18	Observó Ud. que cuando existe algún problema con algún usuario o algún error administrativo se resuelve la situación, teniendo en cuenta en primer lugar la necesidad del usuario o estudiante.					
DIMENSIÓN III: SATISFACCIÓN						
19	Existe un trato cordial de los docentes y personal al momento de atender a los					

	usuarios o estudiantes.					
20	Ud. cree que el buen trato en la atención fortalece la calidad de servicio					
21	Cree que con la existencia de un código de buen trato ayude a la buena atención al estudiante en la escuela de trabajo social					
22	Siente que lo invertido en sus estudios será retribuido a largo plazo.					
23	Cree Ud. Que la calidad de atención y enseñanza, cumple sus expectativas.					
24	Siente que estar en la escuela de trabajo social le está ayudando en su superación a nivel personal como profesional competente.					
25	Existe un trato de respeto de los docentes y personal al momento de atender a los usuarios o estudiantes.					
26	Percibe usted que el respeto se basa en jerarquías, y no en un trato igualitario.					
27	Alguna vez se sintió ofendido por alguna docente o trabajador de la escuela de Trabajo Social.					

CUESTIONARIO - Desempeño laboral

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la calidad del servicio, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo (nunca)	En desacuerdo (no)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (no lo sé)	De acuerdo (si)	Totalmente de acuerdo (siempre)
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: IDENTIFICACION INSTITUCIONAL						
1	Cree que están comprometidos en su quehacer profesional los docentes y trabajadores de la escuela.					
2	Se realizan actividades extracurriculares con la participación de los docentes y trabajadores.					
3	Los trabajadores y profesores buscan el crecimiento de la escuela de trabajo social realizando diversas actividades que realcen el nombre de la profesión.					
4	Los trabajadores y profesores participan en las diversas actividades institucionales.					
5	Los trabajadores y profesores organizan actividades a nivel de la escuela en beneficio de los estudiantes.					
6	Los docentes representan a la escuela en diversas actividades académicas local, regional y nacional.					
7	Los trabajadores y profesores participan coordinadamente en la problemática de la escuela en cuanto a la mejora de servicios de la escuela.					
8	Observa un trabajo coordinado entre todos los					

	trabajadores y docentes respecto a los servicios que brinda la escuela.					
9	Observa un trabajo colaborativo entre los docentes en cuanto al dictado de clases y actividades académicas.					
DIMENSIÓN II: CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES						
10	Con respecto a los sílabos de cada asignatura, los docentes dan cumplimiento a toda la temática y evaluaciones en las fechas establecidas.					
11	Los docentes apoyan en el acompañamiento a estudiante, como dotación de bibliografías, de libros físicos y virtuales, folletos, copias, etc.					
12	La administración de la escuela cumple con todos los plazos en cuanto a proceso de matrícula, cronograma de estudio, trámites o actividades académicas en los plazos establecidos.					
13	Los docentes son puntuales en el horario de clase y respetan el término de las horas.					
14	El personal administrativo respeta el horario de entrada y salida en cuanto al horario de trabajo.					
15	Existe un mecanismo tecnológico para controlar la puntualidad de los docentes y personal administrativo en la escuela de Trabajo Social.					
16	Usted cree que los docentes y trabajadores de la escuela están motivados.					
17	Usted cree que los docentes y trabajadores de la escuela son conscientes en su desempeño como trabajadores públicos.					
18	Usted cree que los trabajadores y docentes cumplen con sus funciones laborales.					
DIMENSIÓN III: EFECTIVIDAD LABORAL						
19	Cree que existe una planificación general en la escuela que se ajuste a la necesidad del estudiante.					
20	Las docentes planifican la asignatura de acuerdo al silabus.					

21	Le parece que está bien organizado el sistema de atención al estudiante.					
22	Como estudiante diría Ud. Que la escuela persigue objetivos en común. Principalmente la buena atención y aprendizaje del estudiante.					
23	Sabe si la escuela hace publicaciones académicas.					
24	Cree Ud. Que la escuela forma profesionales muy competentes.					
25	Sabe en que gasta la escuela el presupuesto que se maneja.					
26	Cree Ud. Que el presupuesto que se maneja en la escuela está bien manejada.					
27	Esta de acuerdo que te sientes beneficiado con los servicios que se brinda en la escuela.					

Gracias por su colaboración...!!!

Anexo 2: Validez y confiabilidad de instrumentos

VARIABLE 1

Varianza

	N Válido	Varianza
V1_D1_P1	105	1,048
V1_D1_P2	105	,837
V1_D1_P3	105	,981
V1_D1_P4	105	,766
V1_D1_P5	105	1,027
V1_D1_P6	105	1,390
V1_D1_P7	105	1,659

V1_D1_P8	105	1,129
V1_D1_P9	105	,895
V1_D2_P10	105	,919
V1_D2_P11	105	1,151
V1_D2_P12	105	1,156
V1_D2_P13	105	,550
V1_D2_P14	105	,737
V1_D2_P15	105	,918
V1_D2_P16	105	,884
V1_D2_P17	105	,834
V1_D2_P18	105	,803
V1_D3_P19	105	,601
V1_D3_P20	105	1,334
V1_D3_P21	105	1,237
V1_D3_P22	105	,988
V1_D3_P23	105	1,396
V1_D3_P24	105	1,074
V1_D3_P25	105	,956
V1_D3_P26	105	1,302
V1_D3_P27	105	1,410
PUNTAJE_V1	105	,710

Matriz de Correlación

	V1_D 1_P1	V1_D 1_P2	V1_D 1_P3	V1_D 1_P4	V1_D 1_P5	V1_D 1_P6	V1_D 1_P7	V1_D 1_P8	V1_D 1_P9	V1_D2 _P10	V1_D2 _P11	V1_D2 _P12	V1_D2 _P13	V1_D2 _P14	V1_D2 _P15	V1_D2 _P16	V1_D2 _P17	V1_D2 _P18	V1_D3 _P19	V1_D3 _P20	V1_D3 _P21	V1_D3 _P22	V1_D3 _P23	V1_D3 _P24	V1_D3 _P25	V1_D3 _P26	V1_D3 _P27	RECATEGORI ZACION DE LA V1
V1_D1_P1	1	,039	,524* *	,167	,480* *	-,156	,183	,316* *	,092	,576**	,575**	,040	,372**	,196*	,424**	,289**	,515**	,239*	,186	,041	,146	,344**	,418**	,408**	,336**	,467**	,134	,607**
V1_D1_P2	,039	1	,206*	,297* *	-,093	,345* *	,152	,255* *	,322* *	,064	,181	-,419**	-,128	,467**	,298**	,028	,255**	,119	,221*	-,308**	-,408**	-,312**	,169	-,381**	,367**	,026	-,052	,012
V1_D1_P3	,524* *	,206*	1	,250*	,540* *	-,214*	-,014	,189	,201*	,382**	,229*	,026	,068	,419**	,601**	,057	,369**	,196*	,375**	-,112	-,004	,134	,614**	,210*	,209*	,287**	-,048	,555**
V1_D1_P4	,167	,297* *	,250*	1	,520* *	,435* *	-,111	-,025	,340* *	,124	-,045	-,147	,252**	-,027	,205*	-,068	-,034	-,170	,180	-,018	,090	,189	,335**	,356**	-,061	-,076	-,029	,283**
V1_D1_P5	,480* *	-,093	,540* *	,520* *	1	,208*	,268* *	,175	-,130	,364**	,255**	-,097	,427**	,139	,456**	,067	,301**	,104	,426**	,164	,227*	,382**	,495**	,460**	,256**	,108	,181	,633**
V1_D1_P6	-,156	,345* *	-,214*	,435* *	,208*	1	-,276* *	-,106	-,511* *	-,071	-,058	,240*	,356**	-,186	-,189	-,106	-,204*	-,210*	,079	,404**	,453**	,403**	,066	,226*	-,025	-,070	,360**	,164
V1_D1_P7	,183	,152	-,014	-,111	,268* *	-,276* *	1	,052	-,061	,037	,003	-,220*	,012	-,054	-,047	,017	,365**	,242*	,129	,075	,046	,160	-,115	-,024	,218*	,236*	-,026	,132
V1_D1_P8	,316* *	,255* *	,189	-,025	,175	-,106	,052	1	,404* *	,288**	,333**	,047	,376**	,321**	,097	,487**	,199*	,188	,259**	,087	,227*	,158	,239*	,256**	,207*	,077	,263**	,458**
V1_D1_P9	,092	,322* *	,201*	,340* *	-,130	-,511* *	-,061	,404* *	1	,204*	,252**	,141	,137	,496**	,317**	,394**	,321**	,406**	,114	-,142	-,072	-,087	,155	-,014	,082	,055	,050	,254**
V1_D2_P10	,576* *	,064	,382* *	,124	,364* *	-,071	,037	,204*	1	,693**	-,060	,533**	,386**	,392**	,571**	,464**	,414**	,423**	,063	,038	,241*	,514**	,411**	,380**	,093	,237*	,540**	
V1_D2_P11	,575* *	,181	,229*	-,045	,255* *	-,058	,003	,333* *	,252* *	,693**	1	-,118	,307**	,354**	,265**	,308**	,537**	,415**	,293**	,044	,003	,151	,293**	,364**	,397**	,029	,150	,466**
V1_D2_P12	,040	-,419* *	,026	-,147	-,097	,240*	-,220*	,047	,141	-,060	-,118	1	,277**	-,112	-,137	,238*	-,163	-,106	-,016	,398**	,504**	,405**	,189	,171	,157	,186	,145	,254**
V1_D2_P13	,372* *	-,128	,068	,252* *	,427* *	,356* *	,012	,376* *	,137	,533**	,307**	,277**	1	,163	,095	,563**	,241*	,107	,274**	,168	,347**	,483**	,415**	,345**	,321**	,068	,413**	,594**
V1_D2_P14	,196*	,467* *	,419* *	-,027	,139	-,186	-,054	,321* *	,496* *	,386**	,354**	-,112	,163	1	,473**	,426**	,387**	,452**	,657**	-,091	,018	,097	,504**	-,101	,333**	,290**	,213*	,575**
V1_D2_P15	,424* *	,298* *	,601* *	,205*	,456* *	-,189	-,047	,097	,317* *	,392**	,265**	-,137	,095	,473**	1	,166	,380**	,342**	,464**	-,030	-,085	,006	,527**	,080	,301**	,199*	,080	,499**
V1_D2_P16	,289* *	,028	,057	-,068	,067	-,106	,017	,487* *	,394* *	,571**	,308**	,238*	,563**	,426**	,166	1	,191	,339**	,313**	,240*	,337**	,440**	,374**	,268**	,229*	,210*	,325**	,508**
V1_D2_P17	,515* *	,255* *	,369* *	-,034	,301* *	-,204* *	,365* *	,321* *	,199* *	,464**	,537**	-,163	,241*	,387**	,380**	,191	1	,690**	,274**	-,093	,004	,160	,205*	,282**	,370**	,308**	,067	,472**
V1_D2_P18	,239*	,119	,196*	-,170	,104	-,210*	,242*	,188	,406* *	,414**	,415**	-,106	,107	,452**	,342**	,339**	,690**	1	,414**	-,011	,020	,292**	,060	,154	,305**	,361**	,245*	,407**
V1_D3_P19	,186	,221* *	,375* *	,180	,426* *	,079	,129	,259* *	,114	,423**	,293**	-,016	,274**	,657**	,464**	,313**	,274**	,414**	1	,206*	,187	,426**	,678**	,237*	,621**	,360**	,276**	,690**
V1_D3_P20	,041	-,308* *	-,112	-,018	,164	,404* *	,075	,087	-,142	,063	,044	,398**	,168	-,091	-,030	,240*	-,093	-,011	,206*	1	,632**	,612**	,197*	,496**	,114	,215*	,242*	,334**
V1_D3_P21	,146	-,408* *	-,004	,090	,227*	,453* *	,046	,227*	-,072	,038	,003	,504**	,347**	,018	-,085	,337**	,004	,020	,187	,632**	1	,769**	,228*	,593**	-,031	,443**	,610**	,529**
V1_D3_P22	,344* *	,312* *	,134	,189	,382* *	,403* *	,160	,158	-,087	,241*	,151	,405**	,483**	,097	,006	,440**	,160	,292**	,426**	,612**	,769**	1	,418**	,613**	,317**	,597**	,510**	,683**
V1_D3_P23	,418* *	,169	,614* *	,335* *	,495* *	,066	-,115	,239*	,155	,514**	,293**	,189	,415**	,504**	,527**	,374**	,205*	,060	,678**	,197*	,228*	,418**	1	,372**	,531**	,271**	,207*	,699**
V1_D3_P24	,408* *	,381* *	,210*	,356* *	,460* *	,226*	-,024	,256* *	-,014	,411**	,364**	,171	,345**	-,101	,080	,268**	,282**	,154	,237*	,496**	,593**	,613**	,372**	1	,061	,225*	,318**	,511**

V1_D3_P25	,336*	,367*	,209*	-,061	,256*	-,025	,218*	,207*	,082	,380**	,397**	,157	,321**	,333**	,301**	,229*	,370**	,305**	,621**	,114	-,031	,317**	,531**	,061	1	,222*	,026	,496**
V1_D3_P26	,467*	,026	,287*	-,076	,108	-,070	,236*	,077	,055	,093	,029	,186	,068	,290**	,199*	,210*	,308**	,361**	,360**	,215*	,443**	,597**	,271**	,225*	,222*	1	,444**	,471**
V1_D3_P27	,134	-,052	-,048	-,029	,181	,360*	-,026	,263*	,050	,237*	,150	,145	,413**	,213*	,080	,325**	,067	,245*	,276**	,242*	,610**	,510**	,207*	,318**	,026	,444**	1	,425**
RECATEGORI ZACION DE LA V1	,607*	,012	,555*	,283*	,633*	,164	,132	,458*	,254*	,540**	,466**	,254**	,594**	,575**	,499**	,508**	,472**	,407**	,690**	,334**	,529**	,683**	,699**	,511**	,496**	,471**	,425**	1

R de Pearson

ITEMS	PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,607**	
V1_D1_P2	,012	
V1_D1_P3	,555**	
V1_D1_P4	,283**	
V1_D1_P5	,633**	
V1_D1_P6	,164	
V1_D1_P7	,132	
V1_D1_P8	,458**	
V1_D1_P9	,254**	
V1_D2_P10	,540**	
V1_D2_P11	,466**	
V1_D2_P12	,254**	
V1_D2_P13	,594**	
V1_D2_P14	,575**	
V1_D2_P15	,499**	
V1_D2_P16	,508**	
V1_D2_P17	,472**	
V1_D2_P18	,407**	
V1_D3_P19	,690**	
V1_D3_P20	,334**	
V1_D3_P21	,529**	
V1_D3_P22	,683**	
V1_D3_P23	,699**	
V1_D3_P24	,511**	
V1_D3_P25	,496**	
V1_D3_P26	,471**	
V1_D3_P27	,425**	
PUNTAJE_V1	1	

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	27

VARIABLE 2

Varianza

	N Válido	Varianza
V2_D1_P1	105	1,013
V2_D1_P2	105	,711
V2_D1_P3	105	,853
V2_D1_P4	105	1,293
V2_D1_P5	105	,571
V2_D1_P6	105	,824
V2_D1_P7	105	,732
V2_D1_P8	105	,895
V2_D1_P9	105	,891
V2_D2_P10	105	,845
V2_D2_P11	105	1,337
V2_D2_P12	105	1,022
V2_D2_P13	105	,864
V2_D2_P14	105	,865
V2_D2_P15	105	,711
V2_D2_P16	105	,495
V2_D2_P17	105	,672
V2_D2_P18	105	,789
V2_D3_P19	105	,740
V2_D3_P20	105	1,074
V2_D3_P21	105	,541
V2_D3_P22	105	,751
V2_D3_P23	105	,679
V2_D3_P24	105	,593
V2_D3_P25	105	,637
V2_D3_P26	105	,923
V2_D3_P27	105	,886
Puntaje de la Variable 2	105	1,217

Matriz de Correlación

	V2_D 1_P1	V2_D 1_P2	V2_D 1_P3	V2_D 1_P4	V2_D 1_P5	V2_D 1_P6	V2_D 1_P7	V2_D 1_P8	V2_D 1_P9	V2_D2 _P10	V2_D2 _P11	V2_D2 _P12	V2_D2 _P13	V2_D2 _P14	V2_D2 _P15	V2_D2 _P16	V2_D2 _P17	V2_D2 _P18	V2_D3 _P19	V2_D3 _P20	V2_D3 _P21	V2_D3 _P22	V2_D3 _P23	V2_D3 _P24	V2_D3 _P25	V2_D3 _P26	V2_D3 _P27	RECATEGOR IZACION DE LA V2
V2_D1_P1	1	,456* *	,511* *	,412* *	,400* *	,448* *	,466* *	,204* *	,252* *	,331**	,403**	,297**	,235*	,271**	,288**	,194*	,346**	,337**	,487**	,325**	,233*	,117	,324**	,218*	,434**	,336**	,269**	,680**
V2_D1_P2		1	,433* *	,315* *	,162	,266* *	,609* *	,179	,273* *	,315**	,485**	,181	,214*	,193*	,104	,139	,336**	,558**	,080	-,043	,192*	,257**	,147	,106	,053	,012	,213*	,502**
V2_D1_P3			1	,346* *	,504* *	,483* *	,495* *	,291* *	,302* *	,413**	,374**	,252**	,397**	,327**	,336**	,304**	,256**	,378**	,278**	,098	,390**	,129	,346**	,029	,107	,270**	,132	,629**
V2_D1_P4				1	,458* *	,468* *	,289* *	-,230*	-,121	,498**	,407**	,509**	,292**	,105	,236*	,471**	,325**	,430**	,175	,291**	,280**	,272**	,333**	,387**	,130	,436**	,472**	,564**
V2_D1_P5					1	,707* *	,376* *	,091	,149	,321**	,201*	,284**	,427**	-,101	,145	,194*	,253**	,196*	,283**	,169	,312**	,284**	,310**	,123	,218*	,308**	,453**	,548**
V2_D1_P6						1	,260* *	-,149	-,032	,296**	,268**	,406**	,339**	,021	,187	,344**	,275**	,256**	,375**	,272**	,508**	,533**	,554**	,395**	,203*	,296**	,534**	,634**
V2_D1_P7							1	,305* *	,386* *	,402**	,324**	-,033	,409**	,289**	,292**	,192	,492**	,473**	,172	-,002	,133	-,005	,155	,088	-,013	,155	,159	,588**
V2_D1_P8								1	,465* *	,277**	,017	-,100	,022	,213*	,042	,027	-,054	-,007	,001	,035	,068	-,111	,014	,255**	-,132	,066	-,183	,117
V2_D1_P9									1	,108	,087	-,087	,041	-,029	,174	-,108	,080	,189	-,051	-,009	-,193*	,065	,008	-,104	-,306**	-,155	-,051	,168
V2_D2_P10										1	,253**	,524**	,370**	,179	,346**	,459**	,542**	,683**	,150	,381**	,250*	,422**	,263**	,227*	,029	,290**	,390**	,610**
V2_D2_P11											1	,534**	,179	,255**	,162	,285**	,298**	,502**	,154	,316**	,317**	,321**	,473**	,543**	,212*	,310**	,255**	,598**
V2_D2_P12												1	,068	,147	,105	,336**	,153	,360**	,182	,312**	,338**	,586**	,466**	,503**	,189	,257**	,466**	,542**
V2_D2_P13													1	,099	,441**	,513**	,599**	,431**	,052	,187	,163	,131	,323**	,211*	,210*	,222*	,265**	,575**
V2_D2_P14														1	,220*	,300**	-,124	,181	,260**	,049	,426**	-,173	,331**	,173	,112	,337**	,001	,329**
V2_D2_P15															1	,672**	,337**	,507**	,221*	-,034	,361**	,151	,393**	,353**	,180	,146	,231*	,580**
V2_D2_P16																1	,420**	,550**	,123	,175	,542**	,273**	,474**	,423**	,191	,262**	,228*	,607**
V2_D2_P17																	1	,716**	,129	,120	,016	,309**	,049	,294**	,274**	,133	,215*	,556**
V2_D2_P18																		1	,129	,068	,247*	,437**	,243*	,428**	,146	,107	,274**	,650**
V2_D3_P19																			1	,053	,217*	,048	,375**	-,037	,415**	,384**	,394**	,473**
V2_D3_P20																				1	,275**	,262**	,418**	,212*	-,037	,385**	,307**	,348**
V2_D3_P21																					1	,351**	,699**	,276**	,239*	,403**	,346**	,575**
V2_D3_P22																						1	,397**	,440**	-,094	,225*	,626**	,461**
V2_D3_P23																							1	,396**	,103	,466**	,598**	,711**
V2_D3_P24																								1	,161	,167	,178	,453**
V2_D3_P25																									1	,304**	,003	,315**

V2_D3_P26	,336*		,270*	,436*	,308*	,296*	,155	,066	-,155	,290**	,310**	,257**	,222*	,337**	,146	,262**	,133	,107	,384**	,385**	,403**	,225*	,466**	,167	,304**		1	,461**	,476**
V2_D3_P27	,269*		,213*	,472*	,453*	,534*	,159	-,183	-,051	,390**	,255**	,466**	,265**	,001	,231*	,228*	,215*	,274**	,394**	,307**	,346**	,626**	,598**	,178	,003	,461**		1	,577**
RECATEGORIZACION DE LA V2	,680*	,502*	,629*	,564*	,548*	,634*	,588*	,117	,168	,610**	,598**	,542**	,575**	,329**	,580**	,607**	,556**	,650**	,473**	,348**	,575**	,461**	,711**	,453**	,315**	,476**		,577**	1

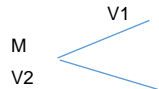
R de Pearson

ITEMS	PEARSON	CONDICIÓN
V2_D1_P1	,680**	
V2_D1_P2	,502**	
V2_D1_P3	,629**	
V2_D1_P4	,564**	
V2_D1_P5	,548**	
V2_D1_P6	,634**	
V2_D1_P7	,588**	
V2_D1_P8	,117	
V2_D1_P9	,168	
V2_D2_P10	,610**	
V2_D2_P11	,598**	
V2_D2_P12	,542**	
V2_D2_P13	,575**	
V2_D2_P14	,329**	
V2_D2_P15	,580**	
V2_D2_P16	,607**	
V2_D2_P17	,556**	
V2_D2_P18	,650**	
V2_D3_P19	,473**	
V2_D3_P20	,348**	
V2_D3_P21	,575**	
V2_D3_P22	,461**	
V2_D3_P23	,711**	
V2_D3_P24	,453**	
V2_D3_P25	,315**	
V2_D3_P26	,476**	
V2_D3_P27	,577**	
Puntaje de la Variable 2	1	

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	27

Anexo 3: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>¿En qué medida la percepción de la calidad del servicio se relaciona con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Analizar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p>	<p>General:</p> <p>La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p>	<p>V1: Percepción de la calidad de servicio:</p> <p>tiempo costo satisfacción</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema</p>  <p>M</p> <p>V1</p> <p>V2</p> <p>Población: Estudiantes Trabajo Social UNSCH Ayacucho</p> <p>Muestra: 105</p> <p>Muestreo: Azar probabilístico</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p> <p>Análisis de datos: Estadística descriptiva Estadística inferencial</p>
<p>Específico:</p> <p>¿De qué manera la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad de servicio con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?</p> <p>¿Cómo la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018?</p>	<p>Específico:</p> <p>Determinar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p> <p>Determinar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p> <p>Determinar la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p>	<p>Específico:</p> <p>La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p> <p>La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p> <p>La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.</p>	<p>V2: desempeño laboral:</p> <p>Identificación institucional Cumplimiento de funciones Efectividad laboral</p>	

Anexo 4: Acta de originalidad

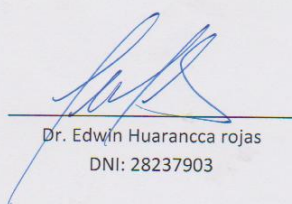


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Edwin Huaranca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA 2018**, del estudiante **CHRISTIAN BORIS RAÚL DEL CASTILLO PÉREZ** he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 21% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de agosto 2018



Dr. Edwin Huaranca rojas
DNI: 28237903

Anexo 5: Autorización de publicación de artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Christian Boris Raúl Del Castillo Pérez identificado con DNI N° 46270368 egresado del Programa Académico de Gestión pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Percepción de la calidad de servicio y desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 46270368



Trujillo 22 de agosto del 2018

Anexo 6: Autorizacion para realizar el trabajo de investigación

ASUNTO: Solicito autorización para aplicación de instrumentos de validación en la E.F.P. Trabajo Social-Ayacucho.

Sra. : Mg. Socorro Candelaria Ochoa Rojas

Directora de la Escuela de formación Profesional de Trabajo Social

Yo, **CHRISTHIAN BORIS RAÚL DEL CASTILLO PÉREZ**, identificado con DNI: 46270368, con domicilio actual en Pasaje Los Angeles Mz: A Lte: 33, Ayacucho, estudiante de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:


Por medio de la presente solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos de validación de recolección de datos a los estudiantes de la Escuela de formación Profesional de Trabajo Social-UNSC de la ciudad de Ayacucho correspondientes al trabajo de investigación "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA 2018".

De antemano agradezco su valiosa colaboración, la misma que permitirá el éxito del proyecto y culminar con éxito esta etapa de formación académica.

POR LO TANTO:

Pido a usted, acceder a mi petición y encausar la misma favorablemente.

Ayacucho, julio de 2018


CHRISTHIAN BORIS RAÚL DEL CASTILLO PÉREZ
DNI: 46270368



Anexo 8: Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de servicio y desempeño laboral en la
Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la
Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. DEL CASTILLO PERÉZ, Christhian Boris Raúl

ASESOR:

Dr. Edwin Huarancca Rojas

SECCIÓN:

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ – 2018

1. TÍTULO

Percepción de la calidad de servicio y desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2018

2. AUTOR

Br. Del Castillo Pérez, Christhian Boris Raúl

3. RESUMEN

La investigación de este tema surge principalmente para determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la escuela de formación profesional de Trabajo Social de la UNSCH, ya que podemos apreciar que la tendencia actual es poder satisfacer al usuario en la medida que exista un impacto social a mediano y largo plazo, ya que muchas veces las universidades estatales son criticadas respecto a los servicios que brindan dentro de la universidad; el objetivo de esta investigación es analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de servicio que brinda la escuela de formación profesional de Trabajo Social de la UNSCH, 2018. La investigación corresponde al tipo cuantitativo. El diseño de investigación utilizado es el descriptivo correlacional. La población está conformada por 300 estudiantes regulares. La muestra considera a 105 unidades de estudio. La técnica y el instrumento que se emplea en el recojo de información es la encuesta y el cuestionario respectivamente. La presentación, procesamiento, análisis e interpretación de los resultados se determina en la elaboración de tablas estadísticas por medio del software SPSS. Los resultados afirman que, que el 23,8% (25) de estudiantes encuestados percibe de excelente la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan, se da el desempeño laboral de los docentes y administrativos. Las conclusiones registran que, la percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,680$, lo que se interpreta, que la relación entre las variables contrastadas es directa alta; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

4. PALABRAS CLAVE

Percepción de la calidad de servicio, desempeño laboral.

5. ABSTRACT

The investigation of this issue arises mainly to determine the level of quality of service provided by the vocational school of Social Work of the UNSCH, since we can see that the current trend is to satisfy the user as long as there is a social impact in the medium and long term, since many times the state universities are criticized regarding the services they offer within the university; The objective of this research is to analyze the perception that students have about the quality of service provided by the vocational school of Social Work of the UNSCH, 2018. The research corresponds to the quantitative type. The research design used is the descriptive correlational. The population is made up of 300 regular students. The sample considers 105 study units. The technique and the instrument that is used in the collection of information is the survey and the questionnaire respectively. The presentation, processing, analysis and interpretation of the results is determined in the preparation of statistical tables by means of the SPSS software. The results affirm that, that 23.8% (25) of students surveyed perceive as excellent the quality of service of the administrative and teaching staff; and in the same percentage they think, the job performance of teachers and administrators is given. The conclusions record that, the perception of the quality of service are significantly related to the work performance in the Vocational Training School of Social Work of the National University San Cristóbal De Huamanga, 2018, to the extent that the value of $Tau_b = 0,680$, what is interpreted, that the relationship between the contrasted variables is direct high; in turn, since $p_value = 0.00$ is lower than the significance level $\alpha = 0.05$, it leads to accept the alternative hypothesis and the null hypothesis is rejected, with a significance level of 5% and a 95% confidence interval.

6. KEYWORDS

Perception of the quality of service, work performance.

7. INTRODUCCIÓN

En lo trabajos internacionales tenemos en cuenta al MED, las agencias internacionales PNUD, GTZ, Banco Mundial y UNESCO (OREALC) donde en el año 1993 generaron un reporte llamado "Diagnóstico general de la educación" MECEP (2002). Evalúa que existe un alto índice de acceso a la educación inicial primaria, secundaria y universitaria - sobre los demás países de la región latinoamericana - , pero que la calidad era crítica. Donde

se evaluaron 6 aspectos principales: a) Falta de un programa nacional de educación. b) No existe inversiones de una buena envergadura para el sector educación. La inversión se fue bajando por las restricciones fiscales en las década de los 80 y parte del 90. c) Burocracia regida por exceso de normar administrativas y legales que se superponían. d) El currículo de estudio era demasiado memorista en sus contenidos y no se aplicaba a una realidad específica. e) falta de materiales educativos adecuados a una realidad específica. f) deficiencias en infraestructura y mobiliario escolar.

En diversos estudios demuestran que el desempeño laboral eficiente, está directamente relacionado con la calidad de servicio, pues también genera y aporta al crecimiento económico; como señalan Arenas y Liévano (2017) en su estudio de desempeño laboral en Colombia para optar la especialización de derecho administrativo, refieren que es importante fijarse en la calidad de servicio que se brinda al beneficiario porque solo así habrá un impacto positivo de acuerdo a los objetivos y fines que persigue la institución. Es decir la dificultad en conseguir resultados, tienen que ver o se relacionan por el mal desempeño los trabajadores y la mala calidad de servicio en una institución pública. Por lo que es importante evaluar el desempeño laboral de los trabajadores públicos, para que estos estén en constante monitoreo sobre su desempeño.

Como demuestra esta investigación refiere que la gestión del talento humano tiene relación con las competencias laborales, este concepto ver con una mirada nueva la gestión pública, ya que la consecución de objetivos busca hoy sobre la base de un grupo humano dotado de habilidades y capacidades que se quiere en los empleos, para que las políticas públicas se den dentro de criterios de calidad, eficiencia, eficacia y transparencia, y se produzca produzcan mejoramiento de las condiciones de vida en la población. Es por esto que en las instituciones se requiere contar con personas competentes, dando cuenta de todo esto con la evaluación del desempeño laboral.

Con respecto a la calidad de servicio podemos observar que la administración pública no es uno de sus objetivos y metas buscar el beneficio propio, sino que debe de buscar la excelencia en cuanto a la atención y calidad de servicio que se le brinda al ciudadano. Debido a esto se encuentra mucha confusión con respecto al fin último de la administración pública Carmona, A y Leal, A (1998)

Es por esto que se debe busca la modernización del estado y sus instrumentos de medición en cuanto al desempeño, todo esto para busca el bienestar y calidad de servicio al ciudadano como fin último del estado, buscando exigir que los trámites sean

eficientes y productivos. En resumen para tener una Administración Pública más eficiente y una mejor calidad de servicio a los usuarios o ciudadanos en general, ya que sabido que somos objeto de derechos.

Al respecto el ciudadano en general no visualiza como exigencia que el servicio público tiene que ser de calidad, es decir colmar las expectativas y necesidades del usuario (estudiante). Ya que un servicio puede ser eficiente y efectivo pero puede que no esté adecuado a las necesidades del estudiantes, entonces se puede considerar que calidad de no es bueno. Por lo tanto, mejorar la calidad de los servicios es desafío de la administración pública Carmona, A y Leal, A (1998).

Viendo la cita anterior podemos afirmar que los usuarios en general incluidos los estudiantes universitarios desconocen que es ser un usuario de un servicio público adecuado, vinculándolo más bien a un servicio pésimo y de baja calidad, ya sea por malas experiencias o por una pésima popularidad.

En el contexto nacional en primer lugar tenemos que evaluar la nueva ley universitaria y hasta qué punto está beneficiando a la escuela de Trabajo Social de la UNSCH. A nivel nacional y local las universidades públicas en cuanto a los servicios dados al usuario o estudiante, pero que se está tratando de burocratizar con la creación de la nueva ley universitaria; también se puede analizar esta situación dando énfasis a las tecnologías que agilizan la administración en las universidades que no se está dando del todo, en la mayoría de las universidades, en el caso de la UNSCH se aprecia que la plataforma virtual solo es funcional para algunos trámites y verificación de información, con la carencia de una verdadera biblioteca virtual y no está incorporado en su totalidad todos los trámites y procesos administrativos en beneficio de los estudiantes, para poder acortar los tiempos de trámite, que en horas hombre significa ahorrar dinero, tanto para la universidad como para los estudiantes.

Según Chiyon (2016) en su tesis doctoral establece que en la nueva ley universitaria, trae los siguientes principales cambios:

1. El MINEDU como ente rector de educación superior universitaria (artículo 1)
2. Creación de la superintendencia nacional de educación superior (SUNEDU), encargado de dar tránsito hacia un sistema universitario regulado (cap.2)
3. Nuevos lineamientos para la creación y licenciamientos a las universidades.

4. La acreditación y aseguramiento de la calidad entran en reforma (reorganización del SINEACE) derogando a la SINEASE como ente rector, así como los órganos operadores CONEAU, IPEBA Y CONACES.
5. Se establecen mayores niveles de exigencia académica (nuevas exigencias y la graduación)
6. Requisitos mínimos para la docencia universitaria.
7. Se promueve la transparencia de la información.
8. Se establece un sistema de elección de autoridades más democrático en las universidades públicas.
9. Se crean nuevos beneficios para los estudiantes.
10. Mayor promoción a la investigación universitaria.

Podemos apreciar los cambios principales con la nueva ley universitaria no está contemplada como punto central, la mejora de la calidad de servicios y de atención de parte del personal administrativo y docente, ni las evaluaciones de desempeño de los docentes y trabajadores, así como se hace en instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria. Cosa que nos animaríamos a decir que solo se centra en la investigación y exigencia al estudiante.

En la tesis de Alegre (2012) recomienda en cuanto a la atención y calidad de servicio de los servidores públicos estableciendo como principales, primero establecer un sistema reconocer al personal cuyo trabajo tiene que estar direccionado al cumplimiento de indicadores y metas de la institución. Segundo, establecer una buena política de calidad de servicio, que se pueda establecer que es lo que se quiere claramente de los trabajadores públicos. Tercero fortalecer las capacidades del personal donde puedan reconocer las necesidades del usuario, dotándole de un mejor servicio que puedan satisfacer sus expectativas.

Dando cuenta de esta recomendaciones podemos discernir que los docentes y administrativos, tendrían que estar dotados de habilidades y competencias para poder dar un mejor servicio reconociendo la necesidad del estudiante, para esto también deberían plantearse cumplir con estándares de calidad de servicio, preocupándose por satisfacer las expectativas del estudiante.

8. METODOLOGÍA

El diseño de investigación según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) es un documento que organiza que organiza los procesos para poder comprobar las

hipótesis que se plantean en la investigación; que para el presente trabajo se consideró asumir el diseño descriptivo correlacional, ya que los objetivos analizan la relación que existe entre las variables de estudio.

9. RESULTADOS

Tabla 01

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y el Desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Desempeño laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	14	5	8	0	27
		% del total	13,3%	4,8%	7,6%	0,0%	25,7%
	Regular	Recuento	5	19	17	4	45
		% del total	4,8%	18,1%	16,2%	3,8%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	0	3	25	28
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	23,8%	26,7%
	Excelente	Recuento	0	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
	Total	Recuento	19	24	28	34	105
		% del total	18,1%	22,9%	26,7%	32,4%	100,0%

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 01 podemos observar que el 23,8% (25) de estudiantes encuestados percibe de bueno la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que el desempeño laboral de los docentes y administrativos es bueno.

Tabla 02

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y la Identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Identificación institucional			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	21	6	0	27
		% del total	20,0%	5,7%	0,0%	25,7%
	Regular	Recuento	24	21	0	45
		% del total	22,9%	20,0%	0,0%	42,9%

Bueno	Recuento	0	28	0	28
	% del total	0,0%	26,7%	0,0%	26,7%
Excelente	Recuento	0	3	2	5
	% del total	0,0%	2,9%	1,9%	4,8%
Total	Recuento	45	58	2	105
	% del total	42,9%	55,2%	1,9%	100,0%

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 02 podemos observar que el 26,7% (28) de estudiantes encuestados percibe de bueno la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que la Identificación institucional de los docentes y administrativos es bueno.

Tabla 03

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y el Cumplimiento de funciones en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Cumplimiento de funciones				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	11	10	4	2	27
		% del total	10,5%	9,5%	3,8%	1,9%	25,7%
	Regular	Recuento	3	23	15	4	45
		% del total	2,9%	21,9%	14,3%	3,8%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	3	4	21	28
		% del total	0,0%	2,9%	3,8%	20,0%	26,7%
	Excelente	Recuento	0	0	2	3	5
		% del total	0,0%	0,0%	1,9%	2,9%	4,8%
	Total	Recuento	14	36	25	30	105
		% del total	13,3%	34,3%	23,8%	28,6%	100,0%

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 16 podemos observar que el 21,9% (23) de estudiantes encuestados percibe de regular la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que el Cumplimiento de funciones de los docentes y administrativos es regular.

Tabla 18

Resultados del contraste entre la Percepción de la calidad de servicio y la Efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES			Efectividad laboral				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Percepción de la calidad de servicio	Deficiente	Recuento	16	6	5	0	27
		% del total	15,2%	5,7%	4,8%	0,0%	25,7%
	Regular	Recuento	6	29	8	2	45
		% del total	5,7%	27,6%	7,6%	1,9%	42,9%
	Bueno	Recuento	0	0	24	4	28
		% del total	0,0%	0,0%	22,9%	3,8%	26,7%
	Excelente	Recuento	2	0	3	0	5
		% del total	1,9%	0,0%	2,9%	0,0%	4,8%
Total	Recuento	24	35	40	6	105	
	% del total	22,9%	33,3%	38,1%	5,7%	100,0%	

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 03 podemos observar que el 27,6% (29) de estudiantes encuestados percibe de regular la calidad de servicio de los administrativos y docentes; y en ese mismo porcentaje opinan que la Efectividad laboral de los docentes y administrativos es regular.

Tabla 04

Resultados de la prueba de normalidad de los datos

Valores	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	GI	Sig.
PUNTAJE_V1	,113	105	,002
PUNTAJE_V2	,127	105	,000
PUNTAJE_IDENTIFICACION INSTITUCIONAL	,086	105	,054
PUNTAJE_CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	,112	105	,002
PUNTAJE_EFECTIVIDAD LABORAL	,133	105	,000

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 04 se puede observar que el p_valor que mide la variable 1 y 2 es menor al nivel de significancia ($\alpha=0,05$) por lo que los datos no son paramétricos, es decir no configuran una curva normal, debido a esto se escogió para utilizar el estadígrafo Tau_b de Kendall, por la razón de que las variables son del tipo ordinal y el tamaño de la muestra es mayor de 50 unidades.

Prueba de hipótesis

Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la calidad de servicio no se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018.

Tabla 05

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la Percepción de la calidad de servicio y la Desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	1,000	,680**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral) (p_valor)		
	N	105	105
	PUNTAJE_V2	,680**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral) (p_valor)		
	N	105	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 05 podemos ver que el valor de $Tau_b=0,680$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018.

Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la identidad institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Tabla 06

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la Percepción de la calidad de servicio y la identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V1_D1
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560**
		(p_valor)	,000
		N	105
	PUNTAJE_V1_D1	Coeficiente de correlación	,560**
		Sig. (bilateral)	,000
		(p_valor)	
		N	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 06 podemos ver que el valor de Tau_b=0,560, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el p_valor=0,00 resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con la Identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La percepción de la calidad de servicio no se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Tabla 07

Cálculo del estadígrafo de correlación entre la Percepción de la calidad de servicio y la Cumplimiento de funciones en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,530**
		(p_valor)	,000
		N	105
	PUNTAJE_V2_D2		
		Coeficiente de correlación	,530**
		Sig. (bilateral)	1,000
		(p_valor)	,000
		N	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 07 podemos ver que el valor de Tau_b=0,530, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el p_valor=0,00 resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

La Percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La Percepción de la calidad de servicio no se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

Tabla 08

Cálculo del estadígrafo de correlación entre Percepción de la calidad de servicio y la Efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la UNSCH. Ayacucho 2018

VALORES		PUNTAJE_V1	PUNTAJE_V2_D2
Tau_b de Kendall	PUNTAJE_V1	1,000	,534**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral) (p_valor)		,000
	N	105	105
	PUNTAJE_V2_D3	,534**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral) (p_valor)	,000	
	N	105	105

Nota: n=105; instrumentos de medición

La tabla 08 podemos ver que el valor de $Tau_b=0,534$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se afirma que, la Percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad

laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018.

10. DISCUSIÓN

La gestión pública viene implementando nuevos mecanismos para poder mejorar la calidad de servicio a los usuarios, si bien no sucede en la mayoría de las instituciones públicas se viene incorporando paulatinamente en las instituciones públicas, debiendo de adoptar estrategias y enfoques que permitan facilitar la gestión de forma eficiente, en el ámbito de atención y dotación de servicios al usuario público.

En la tabla 1 nos muestra que los estudiantes calificaron con el mayor porcentaje 42,9% (45) que consideran que la calidad de servicio es regular; mientras que el menor porcentaje 4,8% (5) percibe la calidad de servicio es excelente, confirmando los resultados obtenidos por Cano, Navas, Salas y Solano (2015) en su tesis para obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas PUCP, quien en su tesis en la titulado: Nivel de Calidad en el Sector Universitario en el Perú, afirma que, “se mostró que en promedio las universidades han tenido un menor nivel de calidad que el término medio de las empresas peruanas debido al descuido en sus principales aspectos como son la calidad de sus docentes y en el incentivo a la investigación” adema con respecto a la calidad afirma en sus conclusiones que “Con respecto al factor círculos de calidad (X8) los resultados fueron los más bajos frente a otros factores tanto en la muestra de universidades peruanas como en la muestra de empresas peruanas”, entendiéndose que círculos de calidad son un sistema participativo de gestión mediante sé el cual reúnen grupos pequeños de trabajadores para realizar sugerencias y evaluar problemas relacionados con el desempeño laboral, dando como prioridad la calidad de servicio que se brinda Palom (1991) al estudiante en este caso. Como podemos ver no existe espacios de inter-aprendizaje y mejora con respecto a la mejora de la calidad de servicio al estudiante, esto es problema serio para la competitividad de la UNSCH respecto al futuro.

Lo señalado se sustenta en Kotler (1997) , la satisfacción de un usuario es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas ; por lo que podemos afirmar que la percepción de la calidad de servicio tiene que ver principalmente con el cumplimiento de sus expectativas y el servicio recibido, que en este caso en su mayoría calificaron como regular, o sea que no están totalmente satisfechos; tanto en las dimensiones

tiempo (de espera), costo (relación costo-beneficio) y satisfacción (estado de ánimo frente al servicio) con las expectativas de éstas, podemos afirmar que los estudiantes se encuentran regularmente satisfechos, ya que el desempeño percibido no supera sus expectativas.

En cuanto a la evaluación de desempeño en la UNSCH, solo existe la evaluación por tacha docente, que está mal implementada y que no se basa en incentivos, más bien en desaprobación profesional y despido, que solo funciona para los docentes contratados, habiendo una diferenciación en cuanto a los nombrados, que difícilmente pueden ser evaluados en desempeño, con la excusa de que su condición les permite tener estabilidad laboral; por otra parte el personal administrativo no tiene evaluación de desempeño, solo al personal CAS, pero es deficiente.

Por lo observado, está claro que en la escuela de Trabajo Social de la UNSCH, perciben que la calidad de servicio solamente es regular, no colmando las expectativas de usuario o estudiante, frente a los servicios brindados por la escuela, claro está que se debe mejorar el desempeño laboral los trabajadores públicos de la escuela de trabajo social, adoptando estrategias para poder visibilizar la calidad de servicio.

11. CONCLUSIONES

La percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga, 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,680$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 05).

La percepción de la calidad de servicio se relacionan significativamente Identificación institucional en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2018., en la medida que el valor de $Tau_b=0,560$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 06).

La percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente con cumplimiento de las funciones en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018, en la medida que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 07).

La Percepción de la calidad de servicio se relaciona significativamente la efectividad laboral en la Escuela de Formación Profesional Trabajo Social de la Universidad Nacional San Cristóbal De Huamanga 2018., en la medida que el valor de $Tau_b=0,534$, lo que se interpreta que la relación entre las variables contrastadas es directa significativa; a su vez que al ser el $p_valor=0,00$ resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, por lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% (tabla 08).

12. REFERENCIAS

- Alegre, N. (2012). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del hospital docente daniel alcides carrion - Huancayo 2011. Huancayo.
- Arenas y Liévano. (Noviembre de 2017). La Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores Públicos en Colombia. Bogotá.
- Cano, Navas, Salas y Solano. (febrero de 2015). Nivel de Calidad en el Sector Universitario en el Perú de la PUCP. Lima, Perú.
- carmona, A y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 53-80.
- Chiyon, I. (2016). Un nuevo sistema de gobernanza para afrontar los retos del siglo XXI en la educación universitaria en Perú, basado en el modelo de políticas.
- Hernández Sampieri, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta edición ed.). México: McGraw Hill Education.
- Kotler, P. (1997). *Dirección de Marketing* (Octava edición ed.). México: Prentice Hall.
- MECEP. (2002). *La educación Peruana a inicio de nuevo siglo*. Lima: FIRMART.

Palom, F. (1991). *Círculos de calidad: teoría y práctica* . Barcelona: Marcombo Boixareu.